

**CABARAN DAN KAEDAH DALAM MENINGKATKAN
PRESTASI KERJA PEGAWAI PENGUATKUASA KPDNKK
MASA KINI**

NURAZREEN BINTI MOHD AMIN

**SARJANA SAINS PENGURUSAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2011**

**CABARAN DAN KAEDAH DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA
PEGAWAI PENGUATKUASA KPDNKK MASA KINI**

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

NURAZREEN BINTI MOHD AMIN

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Siswazah, Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH
KOLEJ PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa dalam melaksanakan tugas sehingga menjejaskan prestasi kerja dan telah menyebabkan rasa tidak puas hati timbul di kalangan pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (BPGK KPDNKK). Oleh yang demikian kajian ini adalah untuk mengenalpasti masalah yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan dan kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa. Untuk tujuan itu, suatu kajian telah dibuat di Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (PPDNKK WPKL). Seramai 16 responden yang terdiri daripada Pegawai Penguatkuasa Gred N41, Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred N27 dan Pembantu Penguatkuasa Gred N17 terlibat dalam kajian ini. Bagi tujuan mendapatkan maklumat, kaedah kualitatif telah digunakan di mana teknik temubual tidak berstruktur dilakukan ke atas semua responden terlibat. Maklumat yang dikumpul melalui kajian ini kemudiannya telah dianalisis secara konvensional untuk mendapatkan tema-tema permasalahan yang dihadapi. Hasil kajian yang dijalankan mendapati masalah utama yang telah menyebabkan prestasi pegawai penguatkuasa kurang memuaskan adalah kekurangan pegawai, sikap pengadu, masalah logistik, beban tugas yang banyak serta campur tangan pihak yang berkepentingan. Kajian ini mencadangkan agar dibuat penambahan bilangan pegawai penguatkuasa, menjadikan BPGK KPDNKK sebagai sebuah Jabatan, memberi peluang kenaikan pangkat yang sama rata, perubahan pengurusan pihak atasan, keperluan kursus bagi meningkatkan tahap kompetensi serta pemberian anugerah bagi perkhidmatan cemerlang selain daripada Anugerah Perkhidmatan Cemerlang.

ABSTRACT

This study aims to identify problems and challenges faced by law enforcement officers in discharging their duties to the detriment of work performance and has resulted in discontent arose among those who deal with the Enforcement Division, Ministry of Domestic Trade, Cooperatives and Consumer Affairs (Enforcement ministry). Therefore this study is to identify problems that cause poor performance and methods can be used to increase performance of enforcement officers. For this reason, a study has been made in the Office of Domestic Trade, Cooperatives and Consumer Affairs Federal Territory of Kuala Lumpur (PPDNKK WPKL). A total of 16 respondents, comprising Enforcement Officer Grade N41, Assistant Enforcement Officer Grade N27 and Enforcement Assistant Grade N17 involved in this study. For the purpose of obtaining information, qualitative methods were used in the unstructured interview technique performed on all the respondents involved. Information collected through this study was subsequently analyzed in the conventional way to get the themes to the problems faced. The study conducted found that the main problem that has caused the poor performance of law enforcement officers is the lack of officers, the attitude of the complainant, logistical problems, a lot of work load and intervention stakeholders. This study proposes that made increasing the number of enforcement officers, bringing the ministry's Enforcement Division as a department, provide opportunities for equal promotion, the senior management changes, the course requirements to increase competency levels as well as awards for outstanding service other than the Excellent Service Award.

DEDIKASI

Suami tercinta dan disayangi yang telah merestui dan banyak berkorban kepada diriku dalam menempuh segala dugaan dan cabaran

MOHD EZANI BIN HJ. GHAZALI

Puteri kesayanganku

NUREEN AQEELAH

Juga buat keluarga yang banyak memberikan sokongan

Segala bakti yang kalian curahkan akan kukenang hingga akhir hayat

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, serta selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W., saya amat bersyukur kepada Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia serta izinNya, saya dapat menyempurnakan kertas projek ini sebagai memenuhi syarat pengijazahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia.

Pertama sekali setulus penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Dr. Faizuniah binti Pangil selaku penyelia kertas projek ini dan Dr. Anis bin Mahmud @ Abdul Samad, Ketua Program Pengajian Dasar Awam INTAN selaku penyelia bersama, yang telah banyak memberi dorongan, semangat, nasihat dan tanpa jemu membimbing saya sepanjang tempoh kajian ini dilakukan. Tanpa bimbingan mereka, kertas kajian ini mungkin tidak dapat disiapkan dalam jangka masa yang diberikan.

Saya juga amat berterima kasih kepada Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK) yang telah memberikan peluang kepada saya bercuti belajar menyambung pelajaran dan membiayai pengajian saya. Saya turut ingin merakamkan penghargaan kepada semua warga Program Pengajian Lanjutan dan Kuantitatif, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia (UUM) dan rakan-rakan DSP/SSP 2010/2011 yang telah memberi saya tunjuk ajar, sokongan dan bantuan yang diperlukan pada setiap masa.

Saya juga amat bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dikurniakan suami tercinta, Mohd Ezani bin Hj. Ghazali yang amat memahami pahit manis yang saya lalui sepanjang tempoh pengajian serta tidak putus-putus mendoakan kejayaan saya. Juga buat permata hati yang disayangi Nureen Aqeelah, semoga dapat mengikut jejak langkah mama selepas ini. Penghargaan istimewa juga saya rakamkan buat kedua ayahanda dan bonda yang dikasihi, Hj. Mohd Amin bin Hj. Daud serta bonda Hj. Zainon binti Hj. Khamis; bonda mertua, Hj. Haffsah binti Abdullah; adik beradik, seisi keluarga, serta semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyiapkan kertas projek ini. Semoga Allah S.W.T. memberikan keberkatanNya kepada kita semua. Amin.

SENARAI KANDUNGAN

KANDUNGAN

MUKA SURAT

KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DEDIKASI	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI KANDUNGAN	vi-ix
SENARAI JADUAL	x
SENARAI GAMBAR RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN DAN MAKSUD	xii

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Organisasi	8
1.2.1	Misi dan Objektif Organisasi	9
1.2.2	Moto Organisasi	10
1.2.3	Carta Organisasi	10
1.2.4	Kedudukan Terkini Perjawatan BPGK KPDNKK	12
1.3	Pernyataan Masalah	14
1.4	Persoalan Kajian	20
1.5	Objektif Kajian	21
1.6	Skop dan Batasan Kajian	21
1.7	Kepentingan Kajian	22
1.8	Kesimpulan	23

BAB 2 SOROTAN KARYA

2.1	Pengenalan	24
2.2	Prestasi Kerja	24
2.2.1	Konsep dan Definisi Prestasi Kerja	24

KANDUNGAN

MUKA SURAT

2.3	Kajian-kajian Lepas Mengenai Prestasi Kerja	26
2.4	Keupayaan Penguatkuasaan	29
2.5	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keupayaan Penguatkuasaan	30
2.6	Kesimpulan	33
BAB 3	KAEDAH KAJIAN	
3.1	Pengenalan	34
3.2	Rekabentuk Kajian	34
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	37
3.4	Instrumen Kajian	38
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	40
3.6	Kaedah Analisis Data	40
3.7	Kesimpulan	41
BAB 4	PENEMUAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	42
4.2	Demografi Responden	43
4.2.1	Jantina	43
4.2.2	Jawatan	44
4.2.3	Tahap Pendidikan	44
4.2.4	Pengalaman Kerja	45
4.3	Analisis Maklumat Temubual	46
4.3.1	Kefahaman dan Pengetahuan Mengenai Tugas	46
4.3.2	Masalah dan Cabaran yang dihadapi oleh Pegawai Penguatkuasa Mengikut Gred dan Jawatan	47
4.3.2.1	Pegawai Penguatkuasa Gred N41	47
4.3.2.1.1	Sikap Pengadu	47
4.3.2.1.1	Beban Tugas	51
4.3.2.1.1	Kurang Kefahaman Tentang	52

	Tugas	
	4.3.2.1.1 Kekurangan Pegawai	53
	4.3.2.1.5 Kebocoran Maklumat	54
	4.3.2.1.6 Masalah Logistik	55
	4.3.2.1.7 Campur Tangan Pihak Yang	56
	Berkepentingan	
	4.3.2.2 Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred	57
	N27	
	4.3.2.2.1 Sikap Pengadu	57
	4.3.2.2.2 Masalah Logistik	60
	4.3.2.2.3 Kekurangan Pegawai	61
	4.3.2.2.4 Sikap Rakan Sejawat	61
	4.3.2.2.5 Beban Tugas	62
	4.3.2.2.6 Campur Tangan Pihak Yang	63
	Berkepentingan	
	4.3.2.3 Pembantu Penguatkuasa Gred N17	64
	4.3.2.3.1 Sikap Pengadu	65
	4.3.2.3.2 Beban Tugas	67
	4.3.2.3.3 Campur Tangan Pihak Yang	69
	Berkepentingan	
	4.3.2.3.4 Masalah Logistik	70
	4.3.2.3.5 Ancaman Tonto	71
	4.3.3 Kaedah Untuk Meningkatkan Prestasi Pegawai	72
	Penguatkuasa di KPDNKK	
4.4	Kesimpulan	74
BAB 5	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1	Pengenalan	79
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	79
	5.2.1 Masalah dan Cabaran Yang Dihadapi Oleh	80
	Pegawai Penguatkuasa KPDNKK	
	5.2.1.1 Kekurangan Pegawai	80

KANDUNGAN**MUKA SURAT**

	5.2.1.2 Sikap Pengadu	81
	5.2.1.3 Beban Tugas	82
	5.2.1.4 Campur Tangan Pihak Yang Berkepentingan	83
	5.2.1.5 Masalah Logistik	84
5.3	Rumusan Kajian	85
5.4	Cadangan Kajian Akan Datang	88
5.5	Kesimpulan	89
RUJUKAN		90

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
1.1	Perbandingan Beban Tugas bagi Agensi-agensi Penguatkuasaan di Malaysia dan Insentif Kewangan Yang Diterima	6
1.2	Kedudukan Terkini Senarai Perjawatan di BPGK KPDNKK Sehingga 23 Mac 2011	12
1.3	Kedudukan Terkini Perjawatan di PPDNKK WPKL Sehingga 30 September 2011	13
1.4	Jumlah Tindakan Kes Bagi Setiap Akta Dari Tahun 2006 - September 2011	20
3.1	Pecahan Responden Mengikut Gred dan Jawatan	38
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	43
4.2	Taburan Responden Mengikut Jawatan	44
4.3	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	45
4.4	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Kerja	45

SENARAI GAMBAR RAJAH

Rajah	Tajuk	Muka Surat
1.1	Carta Organisasi BPGK KPDNKK	11

SENARAI SINGKATAN DAN MAKSUD

Ringkasan	Maksud
KPDNKK	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan
PPDNKK WPKL	Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
PP Gred N41	Pegawai Penguatkuasa Gred N41
PPP Gred N27	Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred N27
PmP Gred N17	Pembantu Penguatkuasa Gred N17

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Prestasi penjawat awam di Malaysia merupakan antara perkara-perkara yang diberikan penekanan penuh oleh kepimpinan kerajaan kini. Selaras dengan slogan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan yang telah diperkenalkan oleh Perdana Menteri Malaysia, Y.A.B. Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Haji Abdul Razak pada 16 September 2008, mutu dan kualiti penyampaian oleh penjawat-penjawat awam kini merupakan hasil utama perkhidmatan awam yang akan membantu pencapaian negara ke arah negara maju menjelang 2020.

Prestasi kerja dan kualiti perkhidmatan yang disampaikan adalah sangat signifikan dalam konteks perkhidmatan awam. Prestasi kerja penjawat awam seringkali dinilai oleh orang ramai di mana mutu prestasi kerja yang baik dan konsisten akan menjamin kesinambungan operasi atau penubuhan sesebuah organisasi. Justeru itu, kita seharusnya berbangga kerana perkhidmatan awam Malaysia telah diakui berada di dalam kelompok terbaik di dunia pada hari ini.

Perkataan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan pula bukanlah sesuatu yang asing bagi sesebuah organisasi berorientasikan perkhidmatan kepada pelanggan. Ahli perniagaan di seluruh dunia kini telah mula mengamati dengan teliti berkaitan kajian terkini berkaitan kualiti

perkhidmatan di mana ia dapat membantu mereka dalam survival dan cemerlang dalam pasaran global (Sureshchandar et al., 2002).

Kualiti perkhidmatan merupakan sumber utama dalam perkhidmatan awam di mana pelanggan yang berbeza di antara setiap jabatan kerajaan menuntut pendekatan yang berbeza terhadap prestasi organisasi berkenaan. Melalui penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti, ia akan menguatkan lagi kepercayaan pelanggan terhadap kerajaan dalam menyempurnakan janji-janji mereka. Justeru itu, sektor awam perlu memastikan keperluan pelanggan mereka dipenuhi dan perkhidmatan pelanggan dapat dipertingkatkan secara berterusan (Ilhaamie, 2008).

Di Malaysia, pelanggan yang tidak berpuas hati dengan mana-mana agensi kerajaan atau perkhidmatan awam yang diterima boleh mengemukakan aduan ketidakpuasan hati kepada Biro Pengaduan Awam (BPA) yang merupakan saluran terakhir setelah aduan mereka yang telah difailkan di agensi kerajaan tertentu tidak diambil tindakan. Menurut Stafford, Stafford & Wells (1998), aduan merupakan ukuran atau penunjuk kualiti perkhidmatan. Ia juga merupakan input mengenai prestasi kualiti perkhidmatan.

Bagi memastikan negara Malaysia mencapai status negara maju pada tahun 2020, cabaran pelaksanaannya meliputi semua penjawat awam. Sektor perkhidmatan awam Malaysia terdiri daripada dua kumpulan pekerjaan iaitu kumpulan pengurusan dan kumpulan pelaksana (sokongan). Kedua-dua kumpulan ini merupakan kumpulan penting dalam perkhidmatan awam dan

disifatkan sebagai tulang belakang kepada mutu penyampaian khidmat awam. Oleh itu, sektor perkhidmatan awam perlulah mengukuh dan memperkemaskan hala tuju jentera perkhidmatannya mengikut fungsi dan peranan yang telah ditetapkan.

“Justeru, warga perkhidmatan awam akan terus digembleng untuk melaksanakan peranan dan tanggungjawab mereka secara efektif. Satu sistem pengurusan modal insan yang berteraskan prinsip merit dan berasaskan prestasi, sedang dilaksanakan bagi mewujudkan perkhidmatan awam yang membudayakan budaya kerja berprestasi tinggi. Kompetensi penjawat awam akan terus ditingkatkan melalui pelbagai kursus dan kaedah latihan bagi memastikan dasar dan projek kerajaan dilaksanakan dengan jayanya.” (Tan Sri Mohd Sidek Hassan, KSN, 2007).

Dari segi perspektif Islam pula, prestasi kerja ditakrifkan melalui firman Allah dalam Surah At-Taubah ayat 105 yang bermaksud:

“Dan katakanlah (Wahai Muhammad): "Beramallah kamu (akan segala yang diperintahkan), maka Allah dan RasulNya serta orang-orang yang beriman akan melihat apa yang kamu kerjakan dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui perkara-perkara yang ghaib dan yang nyata, kemudian Ia menerangkan kepada kamu apa yang kamu telah kerjakan."

Istilah “kerja” di dalam agama Islam bukanlah merujuk semata-mata kepada konsep mencari rezeki bagi kegunaan diri sendiri dan keluarga tetapi meliputi semua bentuk amalan dan pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan serta barakah dalam kehidupan. Oleh itu, setiap pekerjaan yang boleh mendekatkan seseorang itu kepada jalan Allah adalah sangat penting dan perlu diberi penekanan serius.

Semenjak negara mencapai kemerdekaan, pelbagai perubahan dan pembaharuan telah dilakukan untuk menjadikan perkhidmatan awam lebih relevan dan berkeupayaan dalam meningkatkan kecemerlangan negara dan

kesejahteraan rakyat. Ini termasuklah pengenalan pelbagai jenis dasar, program dan pekeling pentadbiran pembangunan. Sistem ganjaran yang juga merupakan sistem pengurusan sumber manusia (PSM) iaitu Jawatankuasa Kabinet (JK) 1976, Sistem Saraan Baru (SSB) 1992 dan Sistem Saraan Malaysia (SSM) 2002 turut menjadi salah satu daripada usaha tersebut. JK 1976 telah diamalkan pada tahun 1976, manakala SSB diperkenalkan pada 1 Januari 1992 dan yang terakhir iaitu SSM mulai dilaksanakan semenjak 1 November 2002.

Menerusi pembentangan Bajet 2012, kerajaan akan memperkenalkan suatu sistem saraan baru yang menggantikan SSM di mana ia akan dikenali sebagai Sistem Saraan Baru Perkhidmatan Awam (SBPA). Matlamat SBPA diperkenalkan adalah untuk mentransformasikan perkhidmatan awam Malaysia menjadi lebih dinamik, responsif dan berorientasikan prestasi. (Laman sesawang Jabatan Perkhidmatan Awam, 2011).

Di dalam kertas kajian ini, kajian yang dilaksanakan akan memfokuskan kepada pegawai penguatkuasa yang berkhidmat di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK) di mana mereka juga tidak terkecuali daripada cabaran untuk memberikan kualiti perkhidmatan dan prestasi kerja yang cemerlang. Tugas-tugas sebagai pegawai penguatkuasa di KPDNKK memerlukan seseorang yang berdaya saing, tegas, komited dan tentunya berintegriti tinggi memandangkan bidang tugas yang meluas dalam menguatkuasakan undang-undang perdagangan dalam negeri dan melindungi pengguna.

Antara undang-undang terlibat yang berada di bawah bidang kuasa Bahagian Penguatkuasa (BPGK) KPDNKK adalah Akta Kawalan Harga (AKH) 1946, Akta Kawalan Bekalan (AKB) 1961, Akta Sewa Beli (ASB) 1967, Akta Timbang dan Sukat (ATS) 1972, Akta Perihal Dagangan (APD) 1972, Akta Hakcipta (AHC) 1987, Akta Jualan Langsung (AJL) 1993, Akta Pelindungan Pengguna (APP) 1999, Akta Cakera Optik (ACO) 2000 serta Akta Pencegahan Penggubahan Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan (AMLATFA) 2001. Terkini, Parlimen telah meluluskan Rang Undang-undang baru iaitu Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan 2011 dan Akta Perihal Dagangan 2011 bagi menggantikan AKH 1946 serta APD 1972.

Selain daripada menjalankan aktiviti penguatkuasaan, pegawai penguatkuasa KPDNKK juga terlibat dalam tugas-tugas berkaitan penstabilan bekalan dan harga serta pemantauan khidmat pengujian dan penentuan alat-alat timbang dan sukat oleh Metrology Corporation Sdn. Bhd. Bagi tugas-tugas lain yang dijalankan dari semasa ke semasa pula meliputi giliran tugas kaunter bagi memproses permohonan jualan murah dan penerimaan aduan, menyampaikan ceramah/taklimat berkaitan kepenggunaan serta melakukan tugas pentadbiran yang lain. Aktiviti-aktiviti ini bertujuan untuk mewujudkan iklim perdagangan yang sihat dan menggalakkan pertumbuhan perdagangan domestik (Unit Perkhidmatan, BPGK).

Sebagai pegawai penguatkuasa di KPDNKK, mereka perlu menguasai kemahiran 4P yang terdiri daripada aspek perisikan, pemeriksaan,

penyiasatan dan pendakwaan (Unit Perkhidmatan, BPGK). Beban tugas yang lebih berat berbanding dengan agensi penguatkuasaan yang lain menjadi salah satu faktor mengapa prestasi kerja pegawai penguatkuasa di KPDNKK sentiasa menjadi perhatian. Oleh yang demikian, setiap pegawai perlu menguasai kemahiran yang diperlukan bagi memastikan setiap tindakan mereka seiring dengan proses transformasi perkhidmatan awam.

Jadual 1.1 menunjukkan perbandingan beban tugas di kalangan agensi-agensi penguatkuasaan di Malaysia dan insentif kewangan yang diterima. Terdapat perbezaan dari segi jumlah Akta yang dikuatkuasakan dan jumlah pembayaran insentif kewangan bagi setiap agensi penguatkuasaan. Ini merupakan sesuatu yang perlu diberi perhatian kerana faktor ganjaran ini merupakan salah satu faktor motivasi kepada mana-mana pegawai untuk menunjukkan prestasi kerja cemerlang. Sekiranya jumlah insentif kewangan yang diberikan tidak setimpal dengan cabaran dan beban tugas yang perlu dipikul, maka secara tidak langsung ia boleh menjejaskan mutu penyampaian perkhidmatan dan imej organisasi secara keseluruhannya. Sehubungan itu, faktor motivasi memainkan peranan yang signifikan dalam menyumbang kepada pegawai yang berprestasi cemerlang.

Jadual 1.1: Perbandingan beban tugas bagi agensi-agensi penguatkuasaan di Malaysia dan insentif kewangan yang diterima

Bil.	Agensi	Undang-Undang Dikuatkuasakan	Jumlah Insentif (RM)
1	Kastam Eksais Diraja (Pencegahan)	Akta Kastam 1967	300.00
		Akta Cukai Jualan 1972	
		Akta Cukai & Perkhidmatan 1975	

		Akta Eksais 1976	
2	Unit Pencegah Penyeludupan (UPP) (Gabungan Imigresen, Polis dan Kastam)	Tertakluk kepada Akta masing-masing	300.00
3	Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor (PBT)	Akta Kerajaan Tempatan 1976	300.00
4	Polis Diraja Malaysia a) Detektif b) Trafik	Akta Polis (Hukuman Tetap Ketua Polis Negara)	300.00 350.00
5	Suruhanjaya Pencegahan Rasuah (SPRM) a) Pegawai Siasatan Gred N44 b) Pegawai Siasatan Gred N41 c) Pegawai Siasatan Gred N32 d) Pegawai Siasatan Gred N27 e) Pegawai Siasatan Gred N17	Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) 2009	450.00 400.00 350.00 300.00 250.00
6	Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)	Akta Pengangkutan Jalan 1957	200.00
7	Jabatan Kawalselia Padi & Beras	Akta Padi dan Beras 1994	200.00
8	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK)	Akta Kawalan Bekalan 1961 Akta Sewa Beli 1967 Akta Timbang dan Sukat 1972 Akta Hakcipta 1987 Akta Jualan Langsung 1993 Akta Pelindungan Pengguna 1999 Akta Cakera Optik 2000 Akta Pencegahan Penggubahan	200.00

		Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan 2001	
		Akta Kawalan Harga dan Anti Pencatutan 2011	
		Akta Perihal Dagangan 2011	

Sumber: Unit Perkhidmatan, BPGK

Menyedari cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di KPDNKK dalam era globalisasi ini, maka kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan serta kaedah untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK.

1.2 Latar Belakang Organisasi

Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (BPGK KPDNKK) ditubuhkan pada 17 April 1972 di bawah Kementerian Perdagangan dan Perindustrian (MTI) dengan objektif untuk membantu kerajaan membendung inflasi pada masa itu. Pada 27 Oktober 1990, Kementerian ini telah distrukturkan semula kepada dua Kementerian iaitu Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP). KPDNHEP kemudiannya dikenali sebagai Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) berkuatkuasa 11 Jun 2009 berikutan daripada rombakan kabinet dan penstrukturan semula Kementerian oleh Y.A.B. Perdana Menteri Malaysia ke-6 iaitu Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Abd Razak pada bulan

Mac 2009 yang telah meletakkan Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi di bawah kementerian ini. (Laman sesawang KPDNKK, 2011)

KPDNKK pada tahun 2006 telah mewujudkan Mini Kementerian di setiap negeri dan daerah yang berfungsi sebagai pemudahcara bagi sesetengah urusan yang boleh dibuat di peringkat negeri atau daerah tanpa perlu melalui Ibu Pejabat di Putrajaya. Setiap Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (PPDNKK) peringkat negeri akan diketuai oleh seorang Pengarah dari jawatan Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD) Gred M52/M54 dan dibantu oleh Timbalan Pengarah dari kalangan Pegawai Penguatkuasa Gred N48/52. Carta organisasi di PPDNKK pula merangkumi Seksyen Penguatkuasaan, Seksyen Perdagangan Dalam Negeri, Seksyen Kepenggunaan, Seksyen Pentadbiran dan Kewangan, Seksyen Tribunal Tuntutan Pengguna dan Seksyen Pendakwa Raya. Bagi pegawai penguatkuasa yang berkhidmat di KPDNKK, mereka boleh ditugaskan sama ada di BPGK KPDNKK atau PPDNKK dan tidak wujud sebarang perbezaan tugas.

1.2.1 Misi dan Objektif Organisasi

Misi BPGK KPDNKK adalah untuk membanteras segala bentuk penyelewengan dan pencatutan yang mendatangkan kerugian kepada pengguna dan mewujudkan amalan perdagangan yang beretika bagi faedah pengguna dan peniaga.

Objektif umum BPGK KPDNKK ialah untuk menguatkuasakan undang-undang perdagangan dalam negeri dan melindungi pengguna sementara objektif operasi BPGK KPDNKK adalah untuk menguatkuasakan dan memberi perlindungan ke atas Hak Harta Intelek, menguatkuasakan dan membanteras penyelewengan barang-barang bersubsidi, menguatkuasakan undang-undang perdagangan bagi melindungi pengguna dan menguatkuasakan dan mengawal selia bekalan dan harga barang.

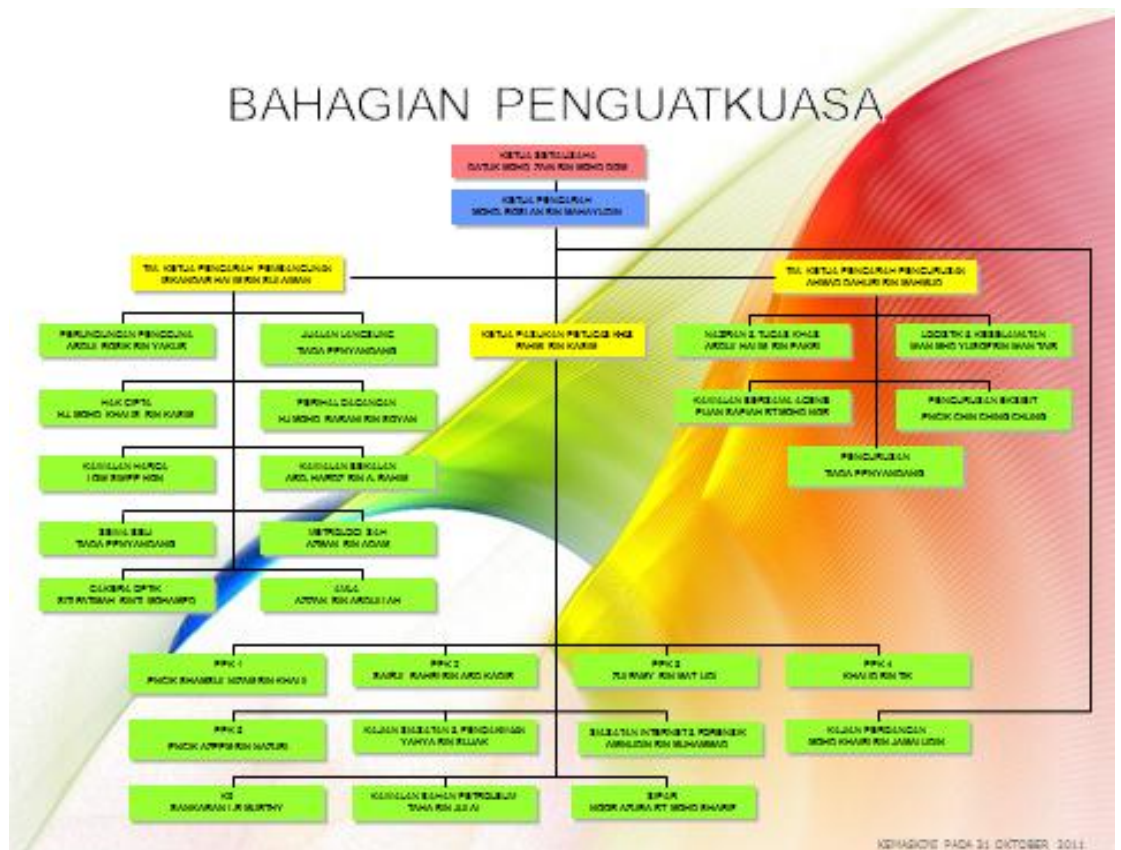
1.2.2 Moto Organisasi

Moto BPGK KPDNKK yang diterapkan kepada semua pegawai penguatkuasa adalah “Setia Berkhidmat” yang menekankan tentang konsep kesetiaan dan kerjasama dalam menjalankan tugas.

1.2.3 Carta Organisasi

Rajah 1.1 menunjukkan carta organisasi BPGK KPDNKK di KPDNKK, Putrajaya beserta nama pegawai yang bertanggungjawab di setiap unit. Terdapat sepuluh unit yang diletakkan di bawah bidang kuasa Timbalan Ketua Pengarah (Pembangunan) iaitu Perlindungan Pengguna, Jualan Langsung, Hak Cipta, Perihal Dagangan, Kawalan Harga, Kawalan Bekalan, Sewa Beli, Metrologi Sah, Cakera Optik dan AMLA. Bidang tugas yang ditetapkan bagi Seksyen Pembangunan ini adalah untuk mengkaji semula perundangan yang dikuatkuasakan, menganalisa isu-isu semasa berkaitan perundangan yang dikuatkuasakan, mewujudkan kerjasama dengan pihak industri/organisasi antarabangsa mengikut perundangan berkaitan serta kajian semula ke atas aktiviti 4P di bawah setiap Akta. Sebanyak enam unit pula

diletakkan di bawah bidang kuasa Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan) iaitu Naziran dan Tugas Khas, Logistik dan Keselamatan, Pengurusan Eksibit, Kawalan Bersama Agensi, Pengurusan dan Kajian Perdagangan. Setiap unit di bawah sayap pengurusan ini mempunyai bidang tugas dan fungsi masing-masing dalam memastikan pengurusan di BPGK KPDNKK berjalan lancar. Sementara itu, sebuah Pasukan Petugas Khas merangkumi sembilan unit diwujudkan bagi mengendalikan tugas operasi yang melibatkan aktiviti 4P termasuklah sebuah unit SIPAR yang bertanggungjawab mengumpulkan maklumat statistik dan pengurusan kertas siasatan.



Sumber: Unit Pentadbiran BPGK KPDNKK

Rajah 1.1: Carta Organisasi BPGK KPDNKK

1.2.4 Kedudukan terkini perjawatan BPGK KPDNKK

BPGK KPDNKK diketuai oleh seorang Ketua Pengarah yang berjawatan Gred Utama C dengan dibantu oleh dua orang Timbalan Ketua Pengarah Bahagian Pengurusan dan Operasi Gred N54 serta lain-lain perjawatan di seluruh Malaysia dengan dianggarkan keseluruhannya seramai 2196 orang sehingga 23 Mac 2011 (Unit Perkhidmatan, BPGK) melibatkan semua gred. Jadual 1.2 menunjukkan pecahan kedudukan terkini perjawatan pegawai penguatkuasa di seluruh Malaysia. Sementara itu, Jadual 1.3 pula menunjukkan pecahan kedudukan terkini perjawatan di PPDNKK WPKL bagi Seksyen Penguatkuasa yang dijadikan fokus bagi kajian ini.

Jadual 1.2: Kedudukan terkini senarai perjawatan di BPGK KPDNKK sehingga 23 Mac 2011

Gred Jawatan	Perjawatan	Pengisian
UTAMA C	1	1
N54	2	2
N52	12	11
N48	18	16
N44	29	25
N41	215	190
N36	20	20
N32	113	107
N27/N32	469	439
N26	8	4
N22	178	162
N17	1131	988
Jumlah	2196	1965

Sumber: Unit Perkhidmatan, BPGK KPDNKK

Jadual 1.3: Kedudukan terkini perjawatan di PPDNKK WPKL sehingga 30 September 2011

Gred Jawatan	Perjawatan	Pengisian
N52	1	1
N44	1	1
N41	12	12
N36	1	1
N32	2	2
N27	22	22
N26	1	1
N22	3	3
N17	30	23
Jumlah	73	66

Sumber: Seksyen Pentadbiran dan Kewangan, PPDNKK WPKL

Struktur perjawatan yang berbentuk piramid ini sama ada di BPGK KPDNKK mahupun PPDNKK WPKL menunjukkan kumpulan pegawai yang ramai adalah daripada kalangan Pegawai Penguatkuasa (PP) Gred N41, Penolong Pegawai Penguatkuasa (PPP) Gred N27 dan Pembantu Penguatkuasa (PmP) Gred N17. Masalah timbul kerana terdapat pertindihan tugas di antara bidang kuasa PP Gred N41 dengan PPP Gred N27 serta PmP Gred N17 di mana pegawai dari kalangan Gred N41 kadangkala terlibat dalam tugas operasi sedangkan tugas bagi pegawai dari Kumpulan Profesional dan Pengurusan hanyalah untuk menyelia, memantau dan menguruskan pegawai-pegawai bawahannya sahaja. Pertindihan tugas yang berlaku ini sudah tentu akan membuatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa menjadi kurang memuaskan serta menimbulkan rasa tidak

senang hati di kalangan pegawai terlibat dan jika tidak diatasi segera perkara sebegini akan menjadi masalah yang lebih besar.

1.3 Pernyataan Masalah

Mantan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna, Y.B.

Dato' Shahrir bin Abdul Samad telah mengeluarkan kenyataan di dalam

Majalah Dwi Tahunan 2006-2007 BPGK, KPDNKK:

“Bahagian Penguatkuasa merupakan salah satu bahagian dalam Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna yang memainkan peranan penting bagi mengawal isu-isu kepenggunaan dan perlindungan hak harta intelek di negara ini. Antaranya kenaikan harga barang-barang pengguna, penyelewengan minyak diesel bersubsidi, lambakan bahan cetak rompak dan barang tiruan, aktiviti jualan langsung yang tidak beretika dan penyalahgunaan Perbahasaan ‘Halal’.

Dalam usaha melindungi hak-hak pengguna dan pemilik hak harta intelek, pelbagai cabaran dan ancaman keselamatan yang dihadapi oleh pegawai-pegawai penguatkuasa. Walau bagaimanapun, perkara tersebut bukanlah menjadi halangan bagi mereka menjalankan tugas yang telah diamanahkan.”

Sementara itu, Y.Bhg. Tan Sri Mohd Sidek bin Hassan, Ketua Setiausaha

Negara telah membuat kenyataan di dalam Utusan Malaysia bertarikh 28

Februari 2008 berhubung kelewatan penjawat awam memberi maklum balas

status sesuatu permohonan, lambat menjawab panggilan telefon, layanan

kasar di kaunter, tidak responsif kepada aduan, prosedur kerja yang

menyulitkan meskipun pelbagai inisiatif telah dibuat oleh kerajaan.

“Saya ingin mencadangkan supaya penarafan bintang pada masa akan datang, menitikberatkan aspek pengurusan pelanggan. Aspek ini adalah sangat penting sebagai wadah pengukur tahap penyampaian perkhidmatan dari lensa pelanggan. Penekanan ini juga adalah selaras dengan aspirasi “1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”, yang meletakkan usaha-usaha *delighting the customers* sebagai gagasan utama yang perlu dipelopori dalam meningkatkan imej perkhidmatan awam.” (Tan Sri Mohd Sidek Hassan, KSN,

2011).

Pemahaman yang boleh dibuat melalui kenyataan ini ialah peranan yang dimainkan oleh pegawai penguatkuasa di KPDNKK amat besar meskipun terpaksa berhadapan dengan pelbagai masalah dan cabaran dalam menjalankan tugas. Walaupun pelbagai langkah telah diambil, namun masih ada lagi aduan dan rungutan yang dikemukakan oleh pelanggan. Masalah ini amat serius dan menunjukkan perkhidmatan awam mempunyai kesukaran dalam memenuhi harapan pelanggan. Sekiranya masalah ini tidak dikenalpasti dan diatasi dengan segera, ia boleh menjejaskan mutu prestasi kerja pegawai penguatkuasa khususnya dan penjawat awam secara amnya.

Setiap pegawai penguatkuasa di KPDNKK yang menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan ke atas perdagangan dalam negeri dan melindungi pengguna daripada peniaga yang tidak beretika mempunyai skop tugas yang berbeza mengikut gred dan jawatan masing-masing. PP Gred N41 kebiasaannya merupakan pegawai penyelaras dan terlibat dalam perancangan tugas berdasarkan prinsip 4P (perisikan, pemeriksaan, penyiasatan dan pendakwaan) bagi setiap unit yang dikendalikan serta memastikan semua tugas dijalankan mengikut prosedur standard operasi (S.O.P.).

Sementara itu, tugas sebagai PPP Gred N27 pula adalah mengetuai pasukan perisikan, pemeriksaan dan penyiasatan terhadap premis perniagaan bagi tujuan pematuhan Akta-akta yang dikuatkuasakan, menyediakan laporan perisikan, pemeriksaan dan penyiasatan yang telah dijalankan serta

mengambil tindakan kes ke atas pihak yang didapati melanggar Akta-akta yang dikuatkuasakan.

Bagi PmP Gred N17, tugas yang perlu dilaksanakan adalah menjalankan operasi membanteras cetak rompak di sekitar pasar malam, premis perniagaan dan lain-lain tempat, membantu Pegawai Penyiasat (I/O) untuk mengambil dan menghantar Orang Kena Tuduh (OKT) ke dalam lokap, menerima dan menjalankan siasatan aduan, membuat proses penyerahan dan penerimaan kompaun bagi semua undang-undang yang dikuatkuasakan, menjalankan tugas di kaunter untuk melayan orang awam yang berurusan dengan pejabat dan memproses permit jualan murah serta membantu tugas-tugas operasi.

Pelbagai cabaran wujud kepada pegawai penguatkuasa yang berkhidmat di KPDNKK memandangkan organisasi ini memainkan peranan penting untuk menguatkuasakan undang-undang dan melindungi hak-hak pengguna. Sungguhpun demikian, penghargaan demi penghargaan diberikan oleh orang ramai dan agensi kerajaan yang lain di atas tindakan yang telah dilakukan oleh BPGK KPDNKK dan PPDNKK WPKL. Petikan berikut merupakan surat penghargaan yang diterima daripada Biro Pengaduan Awam bagi kes aduan No. 50744:

“BPA merakamkan penghargaan dan terima kasih di atas maklum balas tersebut. BPA juga menghargai tindakan segera yang pihak tuan lakukan untuk menyiasat isu yang dibangkit oleh pengadu di dalam aduan beliau. BPA berharap tindakan segera ini akan terus menjadi budaya kerja organisasi tuan selama-lamanya. Semoga kecekapan, kesegeraan dan kerjasama seumpama ini dapat dikekalkan agar prestasi pengurusan aduan awam dapat dipertingkatkan lagi di masa hadapan.” (Biro Pengaduan Awam, 28 Ogos 2009)

Prestasi kerja cemerlang ditunjukkan secara berterusan oleh semua pegawai penguatkuasa BPGK KPDNKK di seluruh negara sehingga membolehkan BPGK KPDNKK diberi pengiktirafan oleh badan antarabangsa seperti Malaysian Federation Against Copyright Theft (MFACT) yang telah diwujudkan oleh Motion Picture Association (MPA) sebagai salah sebuah organisasi yang menjaga hakcipta Harta Intelek ahli-ahli yang bernaung di bawahnya.

Walau bagaimanapun, pihak pengurusan atasan BPGK juga ada menerima aduan mengenai ketidakcekapan pegawai penguatkuasa dalam menjalankan tugas penguatkuasaan yang seringkali dijadikan isu untuk menjatuhkan imej agensi penguatkuasaan apatah lagi dengan tugas hakiki yang dekat dengan pengguna dan peniaga, maka sudah tentulah ianya perlu diberi perhatian serius oleh semua pihak bagi memantapkan perancangan strategik organisasi dalam jangka masa panjang.

Berikut adalah contoh-contoh aduan yang dikemukakan oleh pelanggan melalui Biro Pengaduan Awam (BPA) dan laman sesawang e-Aduan KPDNKK berkenaan ketidakpuasan hati mereka terhadap prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK:

“Mereka tidak buat sebarang kerja; saya kenal mereka. Mereka tidak tanya saya apa-apa dan kaji maklumat yang telah saya beri. Mereka bodoh dan malas.” (Mansor Puteh, Aduan BPA 78352).

“Saya masih skeptikal dan merasakan pihak tuan tidak mengambil sebarang langkah yang sepatutnya kerana banyak cara untuk mendapatkan segala maklumat yang diperlukan. Bukankah kita bekerja G2G antara Kerajaan Malaysia dan Indonesia? Mungkin kerana saya melahirkan perasaan tidak puas hati sejak kali pertama

berjumpa dengan pegawai tuan, maka inilah balasan yang sepatutnya saya terima-melengah-lengahkan kerja selama 60 hari!” (Nasarudin Ahmad, Aduan TTPM-WP-(P)-1324-2007)

“Salam sejahtera kepada Tuan Ali bin Abu (bukan nama sebenar), Mengikut emel yang dihantar pada 7hb Ogos 2008 daripada Puan Sheila Ahmad (bukan nama sebenar), Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Dan Hal Ehwal Pengguna Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Tuan adalah calon yang dipilih untuk menyasat kes saya yang dirujuk Kes Aduan : 00804872.

Memandangkan yang hari ini adalah 19hb Ogos 2008, 12 hari telah lalu tanpa satupun emel daripada Tuan; oleh itu saya ingin tanya Tuan Ali beberapa soalan seperti berikut:

1. Adakah Tuan telah mengambil cuti panjang, dan oleh sebab demikian tidak dapat menyasat kes saya?
2. Adakah Tuan tidak kisah langsung pada kes saya, dan seterusnya tidak menulis balik kepada saya untuk memberi tindakan selanjutnya?
3. Adakah Tuan tidak faham kes saya yang diserahkan dalam Bahasa Inggeris dan perlukan saya mentafsirkannya dalam Bahasa Malaysia supaya ianya lebih jelas bagi pihak Tuan untuk menyasat?

Sila jawab mana satunya soalan yang paling bernas bagi Tuan untuk menjawab. Sekiranya Tuan tidak memberi jawapan dalam tempoh 3 (TIGA) hari, saya akan anggap bahawa Tuan telah mati dan saya akan seterusnya meminta Puan Sheila Ahmad untuk menugaskan semula kes saya kepada orang lain dalam pejabat Tuan yang belum mati.” (Yang Oon, e-Aduan 00804872)

Petikan e-mel ini merupakan maklum balas daripada Y.Bhg. Tan Sri Mohd Sidek bin Hassan, Ketua Setiausaha Negara berikutan e-mel pelanggan Yang Oon yang diterima sebelum ini yang menunjukkan bahawa beliau benar-benar mengambil berat isu aduan yang diterima daripada pelanggan:

“Siapakah yang paling berminat mengenai isu ini? Adakah beliau telah dimaklumkan? Dan rasionalnya ada logik! Tidak: “Sebab saya kita demikian”. (Sidek Hassan, 24 Ogos 2008)

Kesemua aduan di atas merupakan perkara yang benar-benar terjadi melibatkan ketidakpuasan hati pelanggan terhadap prestasi kerja yang ditunjukkan oleh pegawai penguatkuasa. Ini merupakan cabaran yang perlu dihadapi oleh semua pegawai penguatkuasa tanpa mengira gred dan jawatan.

Aduan yang diterima ini merupakan simptom prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK berada di tahap yang kurang memuaskan. Jika masalah dan cabaran utama dalam menjalankan tugas tidak dikenalpasti sebaiknya, adalah sukar bagi mencadangkan kaedah untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK.

Pegawai penguatkuasa di KPDNKK merupakan antara jabatan kerajaan yang paling dekat dengan orang ramai dalam menguatkuasakan undang-undang dan melindungi hak pengguna. Pencapaian BPGK KPDNKK bukan setakat boleh dinilai melalui statistik aduan dan bilangan tindakan kes yang dihasilkan, tetapi juga melalui kepuasan pelanggan. Pelanggan yang berurusan dengan agensi kerajaan amat mengharapkan perkhidmatan yang diberikan berada pada tahap memuaskan atau cemerlang. Jadual 1.4 menunjukkan jumlah tindakan kes yang dihasilkan bagi setiap Akta dari tahun 2006 sehingga bulan September 2011 oleh pegawai penguatkuasa di PPDNKK WPKL. Didapati berlaku penurunan kes yang ketara bagi setiap Akta yang dikuatkuasakan oleh pegawai penguatkuasa di PPDNKK WPKL bagi tahun 2006 sehingga tahun 2010. Walau bagaimanapun, terdapat peningkatan dalam jumlah kes yang dihasilkan pada tahun 2011. Pengurangan bilangan kes yang dihasilkan ini jelas menunjukkan berlaku masalah prestasi kerja di kalangan pegawai penguatkuasa KPDNKK meskipun pelbagai bentuk latihan dan kursus diberikan setiap tahun. Kegagalan pegawai penguatkuasa KPDNKK untuk mengambil tindakan penguatkuasaan akan menyebabkan tahap pematuhan undang-undang tidak

tercapai dan seterusnya menimbulkan pelbagai kesan negatif ke atas aktiviti perdagangan dalam negeri dan kepenggunaan

Jadual 1.4: Jumlah tindakan kes bagi setiap Akta dari tahun 2006 - September 2011

AKTA	TAHUN					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
AKH 1946	268	214	129	108	62	37
AKB 1961	26	22	7	4	4	8
ASB 1967	2	50	7	5	0	1
ATS 1972	98	102	64	24	47	45
APD 1972	261	157	111	68	209	160
AHC 1987	202	299	137	55	70	73
AJL 1993	8	16	9	8	6	2
APP 1999	376	329	356	376	199	378
ACO 2000	1	1	0	1	0	0
JUMLAH	1242	1190	820	649	597	704

Sumber: Unit SIPAR, Seksyen Penguatkuasa, PPDNKK WPKL

Cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa KPDNKK dalam menjalankan tugas menjadi inti pati utama dalam kajian ini. Penurunan bilangan kes yang dihasilkan setiap tahun dan aduan yang diterima jelas menggambarkan masalah yang berkait rapat dengan prestasi kerja pegawai penguatkuasa di PPDNKK WPKL. Sekiranya perkara ini tidak diberikan perhatian, dikhuatiri wujud masalah lain yang membawa kepada isu pegawai tidak kompeten dan tidak berintegriti dan akhirnya menjurus kepada prestasi kerja yang lemah serta boleh menjejaskan imej organisasi sendiri.

1.4 Persoalan Kajian

Soalan-soalan kajian yang diolah dan dibentuk adalah merangkumi persoalan-persoalan seperti berikut:

1.4.1 Apakah masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan?

1.4.2 Apakah kaedah untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK?

1.5 Objektif Kajian

Berdasarkan persoalan di atas, objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1.5.1 Untuk mengenalpasti masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan.

1.5.2 Untuk mengenalpasti kaedah bagi meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK.

1.6 Skop dan Batasan Kajian

Kajian ini hanya memfokuskan kepada pejabat Mini Kementerian di PPDNKK WPKL di mana lokasi kajian ini dikenalpasti mempunyai bilangan premis perniagaan yang banyak. Tumpuan utama kajian ini adalah bagi mengetahui apakah masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan. Selain itu, kajian yang dijalankan juga hanya menumpukan kepada responden yang terlibat dengan tugas-tugas operasi dan terdiri daripada gred dan jawatan berbeza iaitu PP Gred N41, PPP Gred N27 dan PmP Gred N17. Kajian ini berbentuk kajian eksplorasi di mana tiada kajian

sebelum ini yang khusus dilaksanakan bagi mengetahui cabaran kerja pegawai penguatkuasa terutamanya di KPDNKK.

1.7 Kepentingan Kajian

Peranan pegawai penguatkuasa KPDNKK adalah penting dalam memastikan kejayaan Program Transformasi Ekonomi (ETP) dan beberapa projek di bawah Bidang Keberhasilan Utama Ekonomi (NKEA) khususnya dari aspek etika dan pematuhan undang-undang dapat dicapai. Selain daripada itu, perbezaan bidang kuasa pegawai penguatkuasa yang bertugas di KPDNKK jika dibandingkan dengan agensi penguatkuasaan yang lain sudah tentu akan memberikan dapatan kajian yang menarik kerana tiada kajian yang pernah dibuat sebelum ini bagi mengetahui masalah dan cabaran yang terpaksa dihadapi oleh pegawai penguatkuasa KPDNKK dalam menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan.

Oleh yang demikian, perlu bagi kajian ini dibuat untuk mengetahui apakah masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan di samping mengenalpasti kaedah untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa. Hasil kajian seterusnya diharapkan dapat digunapakai oleh pihak-pihak terlibat dalam merangka latihan dan garis panduan untuk menilai prestasi kerja pegawai-pegawai penguatkuasa secara berterusan selaras dengan usaha transformasi penguatkuasaan dan penjajaran semula peranan dan imej BPGK KPDNKK.

1.8 Kesimpulan

Penjawat awam tanpa mengira skim perkhidmatan sentiasa diingatkan untuk meningkatkan mutu prestasi kerja agar kualiti perkhidmatan yang cemerlang dapat disampaikan kepada pelanggan dengan berkesan. Beberapa isu dan aduan yang dibangkitkan berhubung prestasi pegawai penguatkuasa BPGK KPDNKK telah dihuraikan dengan panjang lebar. Ekoran itu, fokus kajian ini diformulasikan dengan menyatakan pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif dan signifikan kajian.

Selari dengan objektif kajian, kajian penyelidikan ini akan memfokuskan kepada kumpulan pegawai penguatkuasa dari kalangan Gred N41, N27 dan N17 yang bertugas di PPDNKK WPKL.

Bab seterusnya akan membincangkan sorotan karya berkaitan dengan masalah dan cabaran yang dihadapi di dalam perkhidmatan awam dan diikuti dengan Bab Tiga yang akan membahaskan tentang metodologi kajian, rekabentuk, populasi dan sampel serta analisa data. Keputusan dan penemuan kajian akan dibincangkan dalam penulisan Bab Empat sementara Bab Lima akan membentangkan kesimpulan keseluruhan kajian dan memberikan cadangan-cadangan yang bersesuaian.

BAB 2

SOROTAN KARYA

2.1 Pengenalan

Bab ini secara keseluruhannya akan membincangkan tentang konsep dan definisi prestasi kerja, pengukuran prestasi kerja, keupayaan penguatkuasaan, faktor-faktor yang mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan,. Bab ini selanjutnya akan melihat kajian-kajian terdahulu yang pernah dijalankan berkaitan dengan prestasi kerja.

2.2 Prestasi Kerja

Mercer (1995) dipetik dalam (Salmiah, 2004) mengatakan bahawa prestasi kerja merupakan peningkatan yang amat penting kepada organisasi kerana keberkesanan organisasi ditentukan oleh keberkesanan prestasi kerja ahli-ahlinya. Justeru, organisasi amat perlu menangani persoalan bagaimana pekerja-pekerjanya mencapai prestasi kerja yang cemerlang.

2.2.1 Konsep dan Definisi Prestasi Kerja

Kamus Dewan Edisi Ketiga (2000) mendefinisikan prestasi sebagai hasil yang diperolehi atau pencapaian. Maksud prestasi dalam bahasa Inggeris bermaksud “*Achievement*” didefinisikan oleh *Longman Dictionary of Contemporary 21 English* (1998) sebagai “*Something successfully finished especially through skill and hardwork*”

Prestasi kerja, pada umumnya merujuk kepada kecekapan dan keberkesanan kerja (Drucker, 1967, 2000). Ahmad Sarji (1993) mengutarakan bahawa kualiti perkhidmatan, sejak 1980an telah menjadi suatu ukuran utama bagi prestasi kerja dengan kepuasan pelanggan menjadi tumpuan dalam semua operasi Perkhidmatan Awam Malaysia. Beliau juga menegaskan bahawa untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti, kakitangan awam perlulah mampu bersifat kreatif dan inovatif iaitu mewujudkan idea baru atau membuat perubahan-perubahan untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan. Menurut beliau lagi, inovasi ini, selain daripada merujuk kepada pengubahsuaian kepada proses kerja, kaedah dan prosedur kerja, juga merujuk kepada pengenalan perkhidmatan baru yang berfaedah kepada awam atau memasukkan ciri-ciri baru dalam perkhidmatan yang disediakan untuk memberikan lebih kepuasan kepada pelanggan.

Sedari dahulu lagi, pengukuran prestasi dianggap sebagai satu mekanisme pengurusan yang penting dan amat efektif dalam mengawal serta memastikan prestasi organisasi selari dengan objektif yang telah ditetapkan. Pelbagai kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan perkara ini di mana sebahagian besarnya bertujuan untuk meningkatkan keberkesanan proses pelaksanaan penilaian prestasi. Perlu diingat, penilaian ataupun pengukuran prestasi merupakan satu komponen yang telah diterima sebagai salah satu doktrin untuk menjamin kecemerlangan sesebuah organisasi (Abdul Aziz, 2001). Manakala Jain dan Traiandis (1990) pula melihat prestasi kerja sebagai penilaian dan membuat pengadilan terhadap kualiti dan kuantiti produktiviti seseorang pekerja dan ia memerlukan kayu pengukur yang jelas untuk

melihat individu itu berada pada tahap prestasi yang sebenar. Guion (1965) menjelaskan tentang prestasi kerja sebagai kuantitatif iaitu hubungan dengan hasil kerja dan sebagai kualitatif iaitu bagaimana seseorang pekerja itu menyempurnakan pelaksanaan sesuatu tugas yang diarahkan. Penilaian prestasi mengikut Ab. Aziz (2001) adalah suatu mekanisme bagi organisasi untuk membuat penilaian tahap keberkesanan seseorang pekerja ke atas organisasi dan membolehkan mereka untuk mengetahui tahap pencapaian yang diperolehi. Ia juga merupakan kayu pengukur kepada prestasi kerja sama ada telah mencapai matlamat yang ditetapkan atau sebaliknya.

Menerusi kajian-kajian lepas yang dibuat mengenai prestasi kerja, didapati prestasi kerja merupakan kriteria utama dalam membuat penilaian ke atas tahap pencapaian atau kemampuan pekerja berkenaan. Prestasi kerja seseorang pekerja boleh dinilai melalui pelbagai dimensi yang berbeza. Dapat disimpulkan di sini bahawa prestasi merupakan suatu pencapaian terhadap tugas yang diberikan kepada individu atau organisasi berdasarkan kepada kecekapan, pengalaman dan sikap seseorang dalam menghasilkan kerja yang berkualiti.

2.3 Kajian-kajian Lepas Mengenai Prestasi Kerja

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA) ada menetapkan beberapa dimensi dalam prestasi kerja untuk mengukur prestasi kerja penjawat awam di Malaysia. Antara dimensi-dimensi yang digunakan adalah mutu kerja, pengetahuan dalam kerja, ketepatan masa menghasilkan kerja, penghasilan

kerja, daya kreativiti dan inovasi serta daya usaha untuk menghasilkan kerja (Garis Panduan Penyediaan Laporan Prestasi JPA Bil. 1 Tahun 1987).

Menurut Maimunah (2004) dalam Mohamad Razmi (2004), prestasi kerja yang lemah dalam kalangan pekerja akan menyebabkan organisasi menjadi mundur serta boleh menimbulkan masalah psikologi seperti datang lewat, ponteng kerja, melambat-lambatkan kerja, mogok, cuai dan sebagainya. Selain itu juga, ia banyak bergantung kepada kebolehan dan dorongan seseorang pekerja itu sendiri, sumber yang ada dan pengaruh persekitaran.

Salmiah (2004) dalam kajiannya telah membangkitkan tentang Teori keberkesanan Pekerja Pengetahuan yang dikemukakan oleh Drucker (2000) berkaitan dengan dimensi kecekapan dan keberkesanan prestasi kerja. Drucker (2000) menegaskan bahawa salah satu kemahiran pekerja pengetahuan yang penting ialah keberkesanan yang mencakupi aspek kecekapan. Beliau juga membezakan kecekapan dengan keberkesanan dengan menyatakan bahawa keberkesanan ialah melakukan kerja yang betul manakala kecekapan ialah melakukan kerja dengan betul.

Dalam teori yang dikemukakan Drucker (2000), kelayakan utama kerja-kerja pengetahuan ialah kecerdasan, pengetahuan dan kreativiti, namun keberkesanan diperlukan untuk menjadikan semua usaha intelektual menjadi hasil-hasil yang kukuh. Perkara yang memastikan keberkesanan tercapai adalah pekerja berpengetahuan itu sendiri. Seorang pekerja berpengetahuan tidak perlu menghasilkan sesuatu seperti seorang pekerja manual. Yang

penting adalah dia perlu berfikir. Seorang pekerja berpengetahuan akan menghasilkan idea, konsep, dan maklumat. Namun, semua yang dilakukan ini akan menjadi sia-sia jika tidak ada pihak yang menukarkan data-data ini kepada kenyataan dan menggunakannya secara praktikal.

Dalam konteks perkhidmatan awam, Rosen (1993) dalam Salmiah (2004) menambah satu lagi dimensi kepada prestasi kerja iaitu kualiti perkhidmatan yang merujuk kepada ciri-ciri perkhidmatan yang dapat memuaskan kehendak-kehendak pelanggan. Dari segi operasi, prestasi kerja dalam kajian ini merujuk kepada kecekapan dan keberkesanan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pekerja berpengetahuan serta memberi perkhidmatan yang memenuhi ciri-ciri perkhidmatan yang berkualiti yang dapat memenuhi kehendak-kehendak pelanggan.

Zulkifli (1995) pula telah memetik hasil kajian oleh Lawler dan Porter (1976) semasa melaksanakan kajian beliau ke atas pegawai-pegawai kanan Jabatan Kerja Raya di Ibu Pejabat JKR Kuala Lumpur di mana faktor ganjaran, peluang kenaikan pangkat, autonomi kerja, jaminan kerja, kerja berkumpulan dan peluang menggunakan kemahiran yang ada akan menyumbang kepada prestasi kerja secara signifikan.

Szilagyi dan Wallace (1990) dalam petikan Mohamad Razmi (2004) juga menekankan tentang faktor ganjaran yang bakal mendorong seseorang pekerja untuk meningkatkan prestasi kerja serta memuaskan keperluan kerja pekerja berkenaan. Szilagyi dan Wallace (1990) berpendapat adalah mustahil

wujud satu sistem ganjaran yang boleh mendorong kesemua pekerja kerana pekerja terbabit akan menilai ganjaran yang bakal dinikmati berdasarkan kepentingan masing-masing. Oleh itu, faktor ganjaran merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan prestasi kerja seseorang.

2.4 Keupayaan penguatkuasaan

Kepincangan tindakan penguatkuasaan akan menyebabkan pematuhan undang-undang tidak dapat dicapai dan seterusnya mengakibatkan pelbagai kesan negatif ke atas aktiviti perdagangan dalam negeri dan kepenggunaan. Masalah ini seringkali berlaku disebabkan oleh ketiadaan usaha bersama untuk memantapkan pembangunan kerjaya pekerja yang melaksanakan tugas penguatkuasaan. Kajian berkenaan prestasi penguatkuasa KPDNKK dan cabaran yang dihadapi masih belum diterokai oleh penyelidik sebelum ini. Walau bagaimanapun, terdapat kajian yang dibuat oleh Sh. Ezat Alkaff dan Syed Mohamed Aljunid (2004) berhubung dengan faktor-faktor mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan undang-undang kesihatan awam yang boleh dirujuk.

Secara umum, keupayaan penguatkuasaan didefinisikan sebagai cara undang-undang dijalankan secara wajib dengan berkesan. Penguatkuasaan ini bagaimanapun boleh dilaksanakan secara sukarela atau paksaan (Oxford Advanced Learner's Dictionary Of Current English, 1995).

Neuberger dan Christoffel (1986) pula mendefinisikan keupayaan penguatkuasaan sebagai segala langkah diambil oleh sesuatu agensi di dalam

memastikan kepatuhan kepada undang-undang sama ada ordinan, peraturan atau akta di peringkat kebangsaan, negeri atau tempatan.

Moulton dan Matthews (2001) dalam kajian yang dibuat Sh. Ezat Alkaff dan Syed Mohamed Aljunid (2004) menyatakan bahawa tiga ciri utama yang perlu ada dalam penguatkuasaan undang-undang kesihatan awam adalah kuasa yang dimandatkan kepada sesuatu jabatan atau badan yang sah, keupayaan jabatan menggunakan perundangan sepenuhnya dan keupayaan maklumat-maklumat penting yang digunakan oleh kakitangan yang menguatkuasakan perundangan tersebut.

2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan

Sh. Ezat Alkaff dan Syed Mohamed Aljunid (2004) menyatakan bahawa terdapat tiga faktor yang akan mempengaruhi keupayaan dari segi penguatkuasaan iaitu faktor intrinsik atau dalaman manusia itu sendiri, faktor organisasi di mana penguatkuasa ditempatkan dan faktor luaran atau persekitaran yang boleh juga mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan. Sebagai contoh faktor intrinsik atau manusia ialah pengetahuan pekerja, tempoh perkhidmatan dan motivasi kerja. Faktor mempengaruhi dari aspek organisasi ialah tempat pegawai bekerja, sokongan ketua jabatan atau penyelia pegawai (pegawai atasan), pendapatan (gaji rasmi), penerimaan penghargaan dari jabatan, kelengkapan peralatan dan kakitangan yang mencukupi. Yang terakhir ialah faktor luaran iaitu sokongan politik dan pengaruh rasuah.

Pengetahuan pegawai penguatkuasa mengenai prosedur undang-undang, proses kerja dan hubungan dengan masyarakat awam adalah penting dan mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan yang dilakukan. Collier (2001) mengatakan bahawa pengetahuan yang tinggi mengenai undang-undang, maklumat berkenaan akta-akta dan contoh hasil tindakan mahkamah ke atas kes-kes dakwaan yang pernah dilalui oleh pegawai penguatkuasa lain dianggap akan meningkatkan pengetahuan pegawai dan keupayaan penguatkuasaan. Mereka yang lebih berpengetahuan dan berpengalaman adalah terdiri dari penguatkuasa yang lebih berumur dan telah menjalankan perkhidmatan yang lebih lama. Pelaburan untuk meningkatkan pengetahuan kakitangan pegawai secara tidak langsung akan mengurangkan masalah disiplin kerja seperti cuti sakit dan ketidakhadiran yang tinggi di kalangan pegawai. Masalah yang dihadapi oleh majikan terhadap pegawai yang berprestasi rendah akan akan ditangani secara tidak langsung.

Tempoh perkhidmatan diandaikan memberi kesan ke atas keupayaan penguatkuasa menjalankan penguatkuasaan. Kajian kakitangan awam yang telah bekhidmat lebih lama berkemungkinan terdedah kepada kebosanan kerja yang rutin, keletihan emosi, tekanan kerja meningkat seterusnya menurunkan prestasi dan komitmen terhadap kerjaya dan organisasi (Goulet dan Frank 2002). Subramaniam (1999) dalam kajian beliau telah menunjukkan bahawa tempoh perkhidmatan dalam organisasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap prestasi kerja. Ini menunjukkan bahawa pekerjaan yang memerlukan amalan kerja yang kompleks memerlukan pengalaman yang banyak. Subramaniam (1999) juga menunjukkan bahawa

kelayakan akademik dan keseluruhan pengalaman kerja dalam tempoh perkhidmatan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap prestasi kerja. Ini mungkin disebabkan pengalaman kerja yang ada tidak dapat digunakan dalam pekerjaan yang dilakukan.

Selain daripada itu, faktor kekurangan peralatan dan kakitangan pegawai penguatkuasa dikatakan akan menurunkan keupayaan pegawai menjalankan aktiviti penguatkuasaan. Meningkatkan keupayaan penguatkuasaan perlu dijalankan seiring dengan penambahan kakitangan dan penyediaan peralatan yang mencukupi (Gibson, 1996).

Faktor rasuah, sudah tentu akan mencemarkan nama agensi yang terlibat, malahan lebih buruk lagi ialah berleluasanya masalah ini di belakang tabir perkhidmatan awam. Menurut James (2002), memberi rasuah akan memberi keuntungan kepada si pemberi rasuah itu sendiri. Jika dalam konteks penguatkuasaan undang-undang, pegawai penguatkuasa tidak akan mengenakan tindakan penguatkuasaan atau mengenakan tindakan penguatkuasaan yang lemah ke atas pesalah setelah diberi rasuah.

Sorotan karya oleh penyelidik lepas mengenai keupayaan penguatkuasaan menunjukkan bahawa faktor utama iaitu faktor individu, organisasi dan luaran boleh memberi kesan secara langsung atau tidak langsung terhadap prestasi kerja pegawai penguatkuasa. Ia juga dapat memainkan peranan penting sebagai pendorong dan halangan kepada pegawai penguatkuasa untuk

menggunakan kompetensi mereka bagi menjalankan tugas dengan lebih berkesan.

2.6 Kesimpulan

Dalam Bab ini penyelidik telah cuba untuk mengupas dan menghuraikan dengan lebih mendalam tentang konsep dan definisi prestasi kerja, faktor-faktor mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan dan juga kajian-kajian lepas yang pernah dibuat oleh penyelidik lain. Menerusi pembacaan awal yang dijalankan ini, didapati terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang pekerja dan keupayaan penguatkuasaan. Oleh itu, dapatan ini boleh mendorong kepada kajian selanjutnya untuk menjawab persoalan kajian.

BAB 3

KAEDAH KAJIAN

3.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan secara lebih terperinci mengenai rekabentuk kajian, teknik pengumpulan data, prosedur persampelan dan analisis data serta menerangkan bagaimana kesimpulan bagi keseluruhan kajian akan dipersembahkan. Bab ini juga akan menjelaskan kaedah yang digunakan untuk menguji pernyataan masalah kajian yang telah dihuraikan dalam Bab 1 yang mana akan membincangkan dengan lebih mendalam menerusi pendekatan temubual yang menyasarkan tentang masalah dan cabaran yang dihadapi pegawai penguatkuasa dalam menjalankan tugas di BPGK KPDNKK.

3.2 Rekabentuk Kajian

Kajian yang dijalankan ini berbentuk kajian kualitatif yang melibatkan proses temubual ke atas beberapa responden bagi mendapatkan pandangan dan pendapat mereka mengenai konsep prestasi kerja yang ingin dikaji. Pelaksanaan temubual akan melibatkan pegawai penguatkuasa yang dipilih dari unit yang berbeza dan pelbagai gred dan jawatan.

Creswell (1998) mendefinisikan kajian kes kualitatif sebagai suatu penyelidikan ke atas masalah yang telah mendapat tempat secara semulajadi di mana penyelidik akan mengumpulkan maklumat di sekitar masalah sosial yang berlaku. Hagan (2000) pula mentakrifkan bahawa konsep penyelidikan

kualitatif dilihat sebagai percambahan idea atau istilah yang meningkatkan kefahaman kita di mana maklumat daripada kajian ini akan dikumpulkan, dianalisa dan diterjemahkan untuk menyajikan maklumat dengan cara yang berbeza berdasarkan pengalaman penyelidik dalam kajian yang dijalankan.

Creswell (1998) juga telah mendefinisikan analisis kualitatif sebagai suatu cara menyeluruh untuk mengenalpasti masalah sosial dan tingkah laku dengan menyatakan:

“Kajian kualitatif adalah proses penyelidikan kefahaman berdasarkan tradisi metodologi yang berbeza ke atas persoalan yang meneroka masalah sosial atau individu. Penyelidik akan membina gambaran holistik, menganalisa setiap ayat, melaporkan secara terperinci pandangan responden dan melakukan kajian secara semulajadi.”

Creswell (1998) menyatakan bahawa ciri-ciri kajian kualitatif yang baik harus merangkumi pengumpulan data yang terperinci bermula dengan suatu idea atau masalah. Ciri-ciri kajian ini melibatkan metodologi terperinci meliputi pengumpulan data, analisis dan penulisan laporan yang membekalkan pembaca dengan persembahan yang mengandungi permasalahan atau idea yang sedang dikaji.

Patton (2001) berpendapat bahawa penyelidik perlu menggunakan pendekatan semulajadi yang cuba untuk memahami idea atau permasalahan dalam cara yang tersendiri di mana penyelidik tidak cuba untuk memanipulasikan fenomena yang berlaku untuk kepentingannya sendiri. Leedy dan Ormord (2005) menunjukkan bahawa kajian kualitatif dijalankan untuk menjawab persoalan tentang fenomena kompleks dengan tujuan menjelaskan dan memahami fenomena berkenaan. Kajian kualitatif cuba

untuk menyelesaikan dilema sosial melalui amalan anekdot yang mengkaji pelbagai kerumitan dan kembaran perilaku manusia (Bailey, 1978).

Miles dan Huberman (1994) pula menyatakan bahawa kebanyakan penyelidikan berbentuk kualitatif mempunyai ciri-ciri berikut:

- i. Fokus utama penyelidikan itu adalah bagi memahami sikap dan tingkah laku responden di mana responden yang bersikap hipokrit akan menjejaskan kesahihan maklumat yang diperolehi.
- ii. Data yang mempunyai tema yang sama perlu seiring dengan data yang diberikan oleh responden bagi tujuan pengesahan.
- iii. Penyelidikan yang dijalankan mempunyai hubungan yang kuat di dalam satu bidang atau persekitaran kehidupan sebenar.
- iv. Data kualitatif adalah terbuka untuk tafsiran-tafsiran berganda (berkemungkinan ianya menjemukan orang lain sama ada pada alasan-alasan teoristik atau fakta tanpa sebarang sokongan).
- v. Peranan yang dimainkan oleh penyelidik adalah untuk mendapatkan satu gambaran holistik sesebuah kajian, termasuk pandangan yang dikemukakan oleh setiap responden.

Kajian yang dijalankan ini berbentuk kualitatif bagi menjawab persoalan kajian tentang apakah masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan serta mengenalpasti kaedah untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK. Kajian kualitatif dipilih kerana kesesuaiannya untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas berhubung persoalan kajian dan

memahami fenomena berkenaan. Proses temubual telah dijalankan ke atas responden sehingga suatu persampelan bertema diperolehi dan terdapat persamaan jawapan yang dikemukakan oleh responden.

3.3 Populasi dan Sampel Kajian

Populasi adalah kumpulan yang terdiri daripada kumpulan yang berpotensi untuk merealisasikan hasil bagi kajian yang dijalankan manakala sampel pula merupakan subset daripada populasi (Salkind, 2009). Sekaran (2003) menyatakan bahawa persampelan merupakan proses memilih jumlah elemen yang mencukupi daripada populasi supaya kajian terhadap sampel dan pemahaman sifat-sifatnya membolehkan pengkaji membuat kesimpulan tentang sifat-sifat populasi tersebut.

Populasi kajian ini akan melibatkan pegawai penguatkuasa di KPDNKK dan sampel kajian terdiri daripada tiga kumpulan pegawai penguatkuasa yang terdiri daripada pelbagai gred serta bertugas di PPDNKK WPKL. Mereka terdiri daripada pegawai kumpulan Pengurusan & Profesional (P&P) PP Gred N41, pegawai daripada kumpulan pelaksana (sokongan) iaitu PPP Gred N27 dan PmP Gred N17 yang bertugas di PPDNKK WPKL sebagai responden utama di mana kebanyakan daripada mereka terlibat secara langsung dalam tugas-tugas operasi serta pengurusan penguatkuasaan. Tiga kumpulan pegawai ini dipilih memandangkan gred jawatan berkenaan adalah gred lantikan baru dan pengisian perjawatan yang diisi adalah tinggi di seluruh Malaysia.

Selain daripada itu, pemilihan responden juga dibuat melibatkan tiga kumpulan pegawai penguatkuasa kerana ingin mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai ini mengikut gred dan jawatan semasa menjalankan tugas operasi penguatkuasa sehingga menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan. Melalui Waran Perjawatan E7/2010, jumlah perjawatan keseluruhan bagi Seksyen Penguatkuasa, PPDNKK WPKL yang diluluskan oleh Perbendaharaan Malaysia adalah seramai 73 orang meliputi semua gred dan jawatan. Walau bagaimanapun, sehingga 30 September 2011 pengisian yang dibuat hanyalah seramai 66 orang sahaja. Jadual 3.1 menunjukkan pecahan responden mengikut gred dan jawatan.

Jadual 3.1: Pecahan responden mengikut gred dan jawatan

Gred Jawatan	Jumlah Pengisian	Jumlah Yang Ditemubual
PP Gred 41	12	3
PPP Gred 27	22	5
PmP Gred N17	23	8
Jumlah	57	16

3.4 Instrumen Kajian

Instrumen atau alat kajian yang digunakan bagi kajian kualitatif adalah penyelidik sendiri yang menggunakan samada protokol temubual atau garis panduan penerbitan. Dalam kajian ini, penyelidik telah memilih menggunakan protokol temubual yang dapat membantu penyelidik menyediakan struktur sesi temubual yang lebih tersusun di samping dapat mengekalkan tahap fleksibiliti temubual tersebut. Sebelum temubual

dijalankan, protokol temubual telah disediakan oleh penyelidik yang terdiri daripada soalan terbuka (*open ended question*) yang berkaitan persoalan kajian.

Di samping protokol temubual, semasa sesi temubual penyelidik menyediakan juga perakam audio bagi merakam sesi temu bual dengan setiap responden. Catatan umum isi perbualan semasa sesi temubual juga dilakukan oleh penyelidik bagi mendapat gambaran secara umum untuk mengajukan soalan-soalan seterusnya yang dapat mencungkil lebih banyak lagi maklumat yang diperlukan. Berikut merupakan soalan-soalan yang telah ditanyakan kepada responden:

- i. Bolehkah tuan/puan perkenalkan diri terlebih dahulu dan nyatakan latar belakang diri, keluarga, tahap pendidikan tertinggi, tempoh pengalaman kerja dan di manakah tuan/puan ditugaskan sekarang?
- ii. Bolehkah tuan/puan nyatakan secara terperinci bidang tugas tuan/puan sebagai PP Gred N41/PPP Gred N27/PmP Gred N17 di KPDNKK dan secara khususnya bidang tugas tuan/puan sekarang ini di PPDNKK WPKL?
- iii. Apakah masalah-masalah yang sering dihadapi oleh tuan/puan semasa menjalankan tugas harian?
- iv. Pada pendapat tuan/puan, adakah pihak pengurusan atasan di pejabat/Ibu Pejabat Putrajaya memberikan sokongan penuh kepada tuan/puan dari segi kemajuan kerjaya tuan/puan? Adakah tuan/puan telah diberi pendedahan sewajarnya sebelum memulakan tugas di

Kementerian ini? Apakah bentuk latihan/kursus yang telah dihadiri dan perlu diketahui oleh setiap pegawai penguatkuasa di KPDNKK? Sila huraikan.

- v. Pada pendapat tuan/puan, apakah kaedah penyelesaian terbaik untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK? Sila huraikan dengan lebih terperinci.

3.5 Kaedah Pengumpulan Data

Proses pemilihan dan bilangan responden kajian dibuat berdasarkan kepada tahap ketepuan (*satiation point*) yang dicapai semasa proses pengumpulan data sedang dijalankan. Tahap penepuan (*satiation point*) data adalah keadaan di mana tidak terdapat tema baru muncul dan teori yang dihasilkan dari data yang diperolehi adalah sama. Apabila data didapati telah tepu, penyelidik menamatkan proses mengumpul data (Glesne dan Peshkin, 1992).

Dalam kajian ini, prosedur temubual yang digunakan adalah kaedah temubual tidak berstruktur. Kaedah ini dipilih bagi memberi peluang kepada responden untuk menjawab setiap persoalan yang dikemukakan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka berkenaan dengan masalah yang cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa yang memberi kesan kepada prestasi kerja mereka.

3.6 Kaedah Analisis Data

Data daripada kajian kes ini datang daripada sumber utama iaitu temubual. Temubual yang dijalankan akan direkodkan dan setiap maklumat dan

pandangan yang dikemukakan responden akan dicatitkan untuk dibuat analisis maklumat. Berikut merupakan proses di mana data yang diperolehi disaring untuk analisis:

- i. Semua nota lapangan dibaca berulang kali, disemak semula dan disusun untuk dianalisis.
- ii. Data kemudiannya dianalisis dan tema dibina daripada data yang diperolehi. Ia dilakukan bagi mendapatkan tema tertentu ke atas maklumat yang disampaikan oleh responden.
- iii. Melaporkan dan membuat tafsiran ke atas dapatan kajian. Maklumat yang diperolehi kemudiannya dilaporkan dalam bentuk laporan.
- iv. Mengesahkan ketepatan dan kebolehpercayaan dapatan kajian.

3.7 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, Bab 3 ini menerangkan mengenai rekabentuk kajian yang digunakan oleh penyelidik dengan memberi tumpuan kepada populasi, persampelan, instrumen kajian, kaedah pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB 4

PENEMUAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini akan menerangkan dengan lebih lanjut berhubung bidang tugas sebagai pegawai penguatkuasa berdasarkan gred dan jawatan. Selain daripada itu, bab ini juga akan mengupas permasalahan dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan. Akhir sekali di dalam bab ini juga akan cuba mengenalpasti kaedah untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK. Analisis terhadap masalah dan cabaran yang dihadapi akan dibuat berasaskan kepada maklumat yang diperolehi hasil daripada temubual yang dijalankan ke atas responden di PPDNKK WPKL. Penyelidik akan menggunakan dapatan daripada kajian ini untuk menghuraikan apakah masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di KPDNKK dalam menjalankan tugas harian mereka berdasarkan pecahan gred dan jawatan masing-masing dan akhir sekali penyelidik cuba mengetengahkan beberapa kaedah yang dicadangkan oleh responden untuk perhatian Bahagian Penguatkuasa KPDNKK bagi meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK.

Terdapat tiga bahagian penting dalam penemuan kajian ini. Bahagian 4.2 menggambarkan demografi para pegawai seperti jantina, jawatan, tahap pendidikan, tempoh pengalaman bekerja dan gred jawatan. Manakala

Bahagian 4.3 melibatkan analisis maklumat temubual. Bahagian 4.4 akan menerangkan rumusan mengenai dapatan kajian.

4.2 Demografi Responden

Bahagian ini melaporkan maklumat demografi responden yang telah ditemubual. Seramai 16 orang responden telah ditemubual melibatkan pegawai penguatkuasa di PPDNKK WPKL. Penyelidik mengambil masa selama dua bulan kerana perlu membuat temujanji terlebih dahulu bagi memastikan responden tidak terlibat dengan sebarang operasi atau tugas luar pada hari berkenaan. Setiap sesi temubual ini telah mengambil masa antara 40 minit hingga satu jam untuk setiap responden dan dijalankan secara berperingkat-peringkat. Latar belakang responden yang akan dibentangkan adalah jantina, jawatan, tahap pendidikan dan tempoh pengalaman bekerja.

4.2.1 Jantina

Jadual 4.1 menunjukkan peratusan responden mengikut jantina di mana seramai lapan orang atau 50 peratus adalah lelaki dan seramai lapan orang atau 50 peratus adalah perempuan.

Jadual 4.1: Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus
Lelaki	8	50.0
Perempuan	8	50.0
Jumlah	16	100.0

4.2.2 Jawatan

Pemilihan responden bagi kajian ini telah dijalankan secara rawak mengikut gred dan jawatan. Jadual 4.2 menunjukkan taburan peratusan mengikut jawatan responden. Merujuk kepada jadual tersebut, sejumlah tiga orang responden (18.75%) terdiri daripada PP Gred N41, lima orang responden (31.25%) merupakan PPP Gred N27 dan lapan orang responden (50%) adalah PmP Gred N17.

Jadual 4.2: Taburan Responden Mengikut Jawatan

Jantina	Bilangan	Peratus
PP Gred N41	3	18.75
PPP Gred N27	5	31.25
PmP Gred N17	8	50.0
Jumlah	16	100.0

4.2.3 Tahap Pendidikan

Jadual 4.3 merupakan peratusan tahap pendidikan responden. Melalui temubual yang dijalankan, didapati seramai dua orang responden (12.5%) mempunyai kelayakan akademik Ijazah Sarjana Muda, sembilan orang responden (56.25%) mempunyai kelayakan akademik Diploma, dua orang responden (12.5%) berkelulusan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM) dan baki tiga orang responden (18.75%) berkelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM).

Jadual 4.3: Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Pendidikan	Bilangan	Peratus
Sijil Pelajaran Malaysia (SPM)	3	18.75
Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM)	2	12.5
Diploma	9	56.25
Ijazah Sarjana Muda	2	12.5
Jumlah	103	100

4.2.4 Pengalaman Kerja

Didapati daripada temubual yang dijalankan ke atas kesemua responden, didapati seramai 13 orang responden (81.25%) telah berkhidmat di KPDNKK sebagai penguatkuasa terdiri daripada pelbagai gred dan jawatan melebihi tempoh lima tahun manakala tiga orang responden lagi (18.75%) berkhidmat kurang daripada tempoh lima tahun di KPDNKK. Jadual 4.4 menunjukkan taburan peratusan mengikut pengalaman kerja responden.

Jadual 4.4: Taburan Responden Mengikut Pengalaman Kerja

Pendidikan	Bilangan	Peratus
Kurang daripada lima (5) tahun	3	18.75
Lebih daripada lima (5) tahun	13	81.25
Jumlah	16	100.0

4.3 Analisis Maklumat Temubual

4.3.1 Kefahaman Dan Pengetahuan Mengenai Tugas

Berdasarkan kepada temubual yang dijalankan ke atas 16 orang responden berhubung kefahaman dan pengetahuan mereka mengenai tugas-tugas penguatkuasaan, seramai 13 orang responden (81.25%) menyatakan bahawa mereka memahami dan mempunyai pengetahuan asas berkenaan tugas yang dilakukan berdasarkan gred dan jawatan mereka. Kebanyakan daripada responden ini juga boleh menghuraikan dengan lebih lanjut mengenai bidang tugas mengikut senarai tugas seperti yang termaktub di dalam Fail Meja (FM). Ini dapat dikesan melalui jawapan-jawapan yang diberikan semasa temubual dijalankan. Kesemua responden juga dapat menghuraikan bidang kuasa dan peruntukan undang-undang yang melibatkan setiap Akta yang dikuatkuasakan oleh KPDNKK dengan terperinci. Secara asasnya semua responden ini dapat menghuraikan dengan lebih lanjut tentang bidang tugas masing-masing berdasarkan kepada pengetahuan dan pengalaman kerja yang diperolehi selama lebih lima tahun sebagai pegawai penguatkuasa KPDNKK. Baki tiga orang responden (18.75%) lagi yang berkhidmat sebagai PmP Gred N17 dan mempunyai pengalaman kerja kurang daripada lima tahun menyatakan bahawa mereka hanya mempunyai pengetahuan asas dalam Akta-akta yang dikuatkuasakan kerana tempoh pengalaman bekerja yang kurang daripada lima tahun tidak memungkinkan mereka untuk mempunyai pengetahuan dan kefahaman mendalam ke

atas satu-satu Akta. Namun penglibatan secara langsung dengan operasi setiap hari menjadikan mereka lebih mudah memahami dan mempunyai pengetahuan dalam tugas-tugas harian yang dijalankan.

4.3.2 Masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa mengikut gred dan jawatan

Seramai 16 orang responden telah ditemubual di mana pegawai dipilih secara rawak untuk ditemubual dan dipilih daripada unit yang berbeza bagi setiap gred dan jawatan. Analisa masalah dan cabaran yang dihadapi oleh setiap pegawai diasingkan mengikut gred dan jawatan untuk memudahkan analisis.

4.3.2.1 Pegawai Penguatkuasa Gred N41

Berdasarkan temubual yang dijalankan ke atas tiga orang responden yang berjawatan PP Gred N41, terdapat beberapa masalah dan cabaran yang sering dihadapi oleh PP Gred N41. Antara masalah dan cabaran yang sering dihadapi dalam menjalankan tugas harian adalah seperti berikut:

4.3.2.1.1 Sikap Pengadu

Dua orang responden (66.67%) berpendapat bahawa sikap pengadu yang sukar memberikan kerjasama merupakan antara masalah yang sering dihadapi dalam menjalankan tugas harian. Pengadu yang dinyatakan di sini merupakan pemilik cap dagangan yang memiliki

hak terhadap produk yang dikeluarkan, pemilik hakcipta yang merupakan tuan punya hak eksklusif terhadap karya-karya yang dihasilkan dan juga pengadu bagi aduan-aduan yang disalurkan kepada Seksyen Penguatkuasa, PPDNKK WPKL melalui sistem e-Aduan.

Cap dagangan ialah apa-apa tanda yang dapat membezakan barangan dan perkhidmatan seseorang peniaga daripada peniaga yang lain. Cap dagangan termasuklah perkataan, logo, gambar, nama, huruf, nombor atau kombinasi daripada unsur-unsur tersebut. Pemilik cap dagangan berdaftar mendapat hak eksklusif untuk menggunakan cap dagangan berkenaan dalam urusan/perjalanan perdagangan. Pemilik cap dagangan juga berhak mengambil tindakan undang-undang ke atas sesiapa yang mungkin menggunakannya tanpa kebenaran (Laman web Perbadanan Harta Intelek Malaysia, 19/9/2011).

Manakala hakcipta pula merujuk kepada hak eksklusif yang diberikan oleh undang-undang untuk tempoh masa tertentu kepada pencipta karya untuk mengawal penggunaan karya mereka. Di Malaysia, tiada sebarang pendaftaran diperlukan bagi mendapatkan

perlindungan. Ini kerana perlindungan diperoleh secara automatik sebaik sahaja sesuatu karya diterjemahkan di dalam sebarang bentuk seperti penulisan, persembahan dan sebagainya. Contoh hasil kerja yang dilindungi undang-undang hakcipta ialah:

- a. Karya sastera
- b. Karya muzik
- c. Karya seni
- d. Filem
- e. Rakaman bunyi
- f. Siaran (broadcast)
- g. Karya terbitan

(Azizi Zulkefli, Majalah Niaga, 26/7/2011)

Melalui temubual yang dijalankan, dua orang responden berkenaan memberikan maklum balas bahawa pemilik cap dagangan dan pemilik hakcipta kebanyakannya melantik pihak ketiga dari kalangan firma guaman untuk mewakili mereka semasa memfailkan aduan ke atas penyalahgunaan cap dagangan dan hakcipta di KPDNKK. Namun, sikap pemilik cap dagangan dan hakcipta yang kadangkala bertindak melebihi batasan telah menimbulkan masalah kepada pegawai penguatkuasa semasa menjalankan operasi. Ada juga pengadu yang gagal memberikan

kerjasama semasa proses pengesahan ke atas eksibit yang telah disita di mana ia akan menimbulkan kesukaran kepada proses pendakwaan di Mahkamah kelak. Ini disokong oleh pernyataan oleh salah seorang PP Gred N41 di Unit Perihal Dagangan yang menyatakan:

“Pengadu cap dagangan ini kadangkala bertindak melebihi sudu dari kuah semasa operasi kerana mereka pula dilihat sebagai penguatkuasa Kementerian sedangkan kita membenarkan mereka untuk turut serta dalam operasi bagi membuat pengesahan ke atas eksibit yang disita malah bila kita panggil mereka ke pejabat untuk pengesahan semula ke atas eksibit berkenaan, mereka langsung tidak hadir dan hanya menghantar wakil dari firma guaman yang dilantik untuk membuat pengesahan...mereka juga selalu nak kita buat operasi cepat ke atas premis yang disyaki menjual barangan tiruan tapi bila minta alamat yang spesifik, mereka tak dapat berikan untuk tindakan selanjutnya”.

Responden dalam kajian ini juga berpendapat bahawa kesukaran berhubung dengan pengadu yang telah membuat aduan melalui sistem e-Aduan KPDNKK merupakan antara masalah yang sering dialami setiap hari. Kebanyakan pengadu ini telah menghantar aduan berhubung aduan penipuan harga, penipuan perkhidmatan, aktiviti gores dan menang, penyelewengan petrol/diesel subsidi dan sebagainya. Walau bagaimanapun, bagi meneruskan siasatan lanjutan ke atas aduan yang dikemukakan, pegawai

penguatkuasa perlu mendapatkan butiran lanjut ke atas aduan yang difailkan. Pengadu-pengadu ini sukar memberikan kerjasama dengan alasan enggan terlibat sekiranya diminta menjadi saksi pendakwaan di Mahkamah, nombor telefon yang sukar dihubungi serta ketiadaan resit pembelian untuk dijadikan sebagai bukti pendakwaan.

4.3.2.1.2 Beban Tugas

Dua orang responden (66.67%) memberikan pandangan mereka bahawa faktor bebanan tugas yang banyak menimbulkan masalah dan cabaran kepada pegawai penguatkuasa. Mereka menyatakan bahawa dengan tugas-tugas hakiki sebagai penguatkuasa di KPDNKK yang menerapkan elemen 4P di dalam pelaksanaan tugas dan ditambah lagi dengan tugas-tugas lain yang diarahkan dari semasa ke semasa menyebabkan mereka berasa terbeban dengan kerja yang banyak. Ini disokong pula dengan data Sasaran Kerja Tahunan (SKT) yang dihasilkan setiap tahun bagi Seksyen Penguatkuasa PPDNKK WPKL. Penguatkuasaan ke atas sepuluh (10) Akta dilihat agak membebankan pegawai sekiranya tiada pertambahan bilangan perjawatan. Ini akan menimbulkan masalah

dari segi kualiti kertas siasatan yang dihasilkan dan proses pendakwaan di Mahkamah.

4.3.2.1.3 Kurang Kefahaman Tentang Tugas

Dua orang responden (66.67%) pula menyatakan bahawa ketidakfahaman mengenai tugas yang diarahkan dan sikap pegawai penguatkuasa itu sendiri yang menjadi masalah dalam menjalankan tugas harian. Pegawai yang kurang diberi pendedahan dari segi operasi sudah tentu akan menyebabkan tindakan kes yang dihasilkan kurang berkualiti. Ini banyak berlaku kepada pegawai-pegawai penguatkuasa yang baru dilantik dan kurang dilibatkan dalam tugas-tugas operasi. Kebanyakan PP Gred N41 terlibat sebagai pegawai penyelarar operasi dan adalah sukar bagi pegawai di peringkat atasan untuk memberikan arahan selanjutnya sekiranya tidak mendapat maklum balas daripada pegawai di bawah seliaan mereka. Seperti yang dikatakan oleh seorang PP Gred N41 dari Unit Timbang dan Sukat berhubung perkara ini:

“Pegawai bawahan kurang memberikan maklum balas sama ada mereka faham atau tidak arahan yang telah diberikan dan kebanyakan tugas yang dilakukan dengan sambil lewa tanpa menitikberatkan kualiti sesuatu tugas yang diamanahkan. Pegawai yang diarahkan juga kurang berkomunikasi dengan pegawai penyelarar dan ini menyebabkan pegawai penyelarar tidak mempunyai

maklumat tentang kefahaman pegawai dalam menjalankan tugas yang diarahkan.”

Pendapat beliau turut disokong oleh seorang lagi responden PP Gred N41 dari Unit Hakcipta dan Cakera Optik:

“Pegawai bawahan yang kurang pengetahuan berkenaan Akta yang dikuatkuasakan oleh Kementerian dan jarang mendapat pendedahan dari segi operasi banyak menimbulkan masalah kepada pihak atasan di kemudian hari kerana pegawai ini kurang mahir dalam menghasilkan tindakan kes. Banyak kekurangan dan kelemahan yang didapati daripada kertas siasatan yang dihasilkan akibat daripada kelemahan pegawai ini sendiri.”

4.3.2.1.4 Kekurangan Pegawai

Kesemua responden (100%) bersetuju bahawa kekurangan pegawai yang ditempatkan di kebanyakan PPDNKK sama ada di peringkat daerah atau negeri merupakan antara masalah utama yang membelenggu PP Gred N41. Ini adalah kerana skop tugas sebagai PP Gred N41 sebagai pegawai yang menyelaras, memantau dan menyelia tugas-tugas penguatkuasaan memerlukan penglibatan pegawai penguatkuasa yang ramai. Kekurangan pegawai yang agak ketara dari kumpulan pelaksana (sokongan) menyukarkan tugas-tugas operasi yang memerlukan penglibatan pegawai yang ramai seperti pemeriksaan pelbagai jenis premis termasuk pengilang, pengeluar, pemborong, pasar raya

besar, pasar raya mini, kedai runcit, pasar malam dan pasar awam. Jumlah premis yang perlu diperiksa setiap hari di bawah kawasan pentadbiran PPDNKK WPKL mencecah 123,000 buah premis termasuk di kawasan '*hot spot*' jika dibandingkan dengan jumlah pegawai penguatkuasa di PPDNKK WPKL yang hanya seramai 65 orang sahaja. Jumlah perjawatan yang agak kritikal ini benar-benar menimbulkan masalah dan cabaran kepada PP Gred N41 kerana perlu menyusun keperluan operasi berdasarkan perjawatan yang sedia ada. Bagi pegawai-pegawai penguatkuasa dari kumpulan pelaksana yang bertugas di PPDNKK negeri dan daerah yang berhampiran dengan sempadan negara juga lazimnya terlibat bagi menjalankan penguatkuasaan di sempadan bagi membanteras kegiatan penyeludupan yang melibatkan petrol, diesel, gula, tepung gandum dan minyak masak.

4.3.2.1.5 Kebocoran Maklumat

Dua orang responden (66.67%) menyatakan bahawa terdapat cabaran yang timbul semasa operasi dijalankan di mana ia melibatkan kebocoran maklumat dan ancaman dari pemberi maklumat atau lebih dikenali dengan nama tonto. Seringkali operasi yang telah dirancang lebih awal menemui kegagalan kerana

berlaku kebocoran maklumat dan kehadiran tonto yang mengekori kenderaan pejabat setiap kali operasi dijalankan. Seperti yang dinyatakan oleh PP Gred N41 dari Unit Hakcipta dan Cakera Optik:

“Kami seringkali menghadapi masalah semasa operasi dijalankan di mana kehadiran kami dapat dihidu oleh tonto yang mengekori kenderaan pejabat setiap kali kenderaan pejabat keluar dari bangunan ini. Kadangkala apabila kita sampai di premis yang hendak diserbu, tiada bahan bukti yang menunjukkan berlakunya aktiviti pengedaran dan penjualan DVD atau CD cetak rompak. Ada masanya juga peniaga di sekitar Petaling Street yang telah menutup gerai jualan mereka lebih awal kerana telah dimaklumkan oleh tonto yang mendapat maklumat.”

4.3.2.1.6 Masalah Logistik

Hasil daripada temubual yang dijalankan juga mendapati seorang daripada responden (33.33%) menyatakan bahawa masalah logistik merupakan antara masalah dan cabaran yang perlu dihadapi setiap hari. Keperluan logistik adalah termasuk keperluan kenderaan pejabat bagi tujuan pemeriksaan premis-premis di sekitar Kuala Lumpur, penyerahan saman kepada Orang Kena Saman (OKS) dan Orang Kena Kompaun (OKK), siasatan aduan dan juga peralatan-peralatan lain yang digunakan semasa operasi dijalankan seperti kamera filem dan pemotong besi. Ini seperti yang dinyatakan oleh PP Gred N41 dari Unit Hakcipta dan Cakera Optik berhubung perkara ini:

“Saya selalu menghadapi masalah dalam mengatur tugas pegawai pada setiap hari kerana kenderaan pejabat yang tidak mencukupi. Ini merupakan kekangan kepada semua pegawai dalam menjalankan tugas mereka kerana masing-masing juga mempunyai kertas siasatan dan fail aduan yang perlu disiasat segera. Sekiranya mereka menggunakan kenderaan sendiri, kita khuatir keselamatan diri mereka kerana kemungkinan mereka diekori oleh tonto sehingga pulang ke rumah dan menimbulkan kesulitan kepada ahli keluarga pula. Penggunaan kamera filem pula adalah bagi memenuhi keperluan pendakwaan di Mahkamah kerana Mahkamah memerlukan bahan bukti gambar eksibit yang telah disita di tempat kejadian. Bukannya kita tidak boleh menggunakan kamera digital tetapi jika di peringkat pendakwaan, Mahkamah mengkehendaki supaya pihak pendakwaan mengemukakan kad memori sebagai bukti dan pelbagai aspek teknikal lain yang perlu diambil kira sebelum OKT disabitkan dengan kesalahan tersebut.”

4.3.2.1.7 Campur Tangan Pihak Yang Berkepentingan

Dua orang responden daripada tiga orang responden yang ditemubual (66.67%) telah memberikan pandangan mereka bahawa campur tangan daripada pihak-pihak yang berkepentingan merupakan cabaran yang perlu ditangani bagi mengelakkan tohmahan masyarakat sekeliling. Campur tangan pihak-pihak berkepentingan di sini merupakan pihak luar sama ada dalaman atau luaran yang mempunyai kepentingan di dalam tindakan sesuatu kes. Pendapat ini disokong oleh kenyataan oleh PP Gred N41 dari Unit Hakcipta dan Cakera Optik seperti berikut:

“Campur tangan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan ke atas sesebuah premis atau perniagaan menyukarkan siasatan lanjut ke atas sesuatu kes yang dihasilkan. Campur tangan ini dating dari pelbagai pihak. Antaranya dari ahli politik yang mempunyai kepentingan dalam sesebuah syarikat dan ada juga dari dalam organisasi sendiri di mana pihak-pihak ini mempunyai hubungan baik dengan pemilik atau pengarah syarikat berkenaan atas dasar kawan. Kita yang susah hendak mengeluarkan arahan lanjut kepada pegawai penyiasat atau pegawai serbuan untuk menjalankan tugas mereka.”

4.3.2.2 Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred N27

Seramai lima (5) orang responden dari kalangan PPP Gred N27 telah ditemubual bagi mendapatkan pandangan mereka berhubung masalah dan cabaran yang sering dihadapi oleh mereka dalam menjalankan tugas harian. Berikut merupakan antara permasalahan dan cabaran yang telah dikemukakan:

4.3.2.2.1 Sikap Pengadu

Kesemua responden (100%) bersetuju mengatakan bahawa mereka menghadapi kesukaran berdepan dengan sikap pengadu yang kurang bekerjasama dengan pihak penguatkuasa. Pengadu yang dimaksudkan oleh responden-responden ini merupakan pengguna yang membuat aduan kepada Seksyen Penguatkuasa, PPDNKK WPKL berhubung aduan berkenaan penipuan harga, penipuan perkhidmatan, gores dan menang, penyelewengan petrol dan diesel

bersubsidi dan lain-lain lagi. Aduan lain juga termasuklah aduan ketidakpatuhan award yang difailkan oleh Pihak Yang Menuntut (PYM) dalam tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) ke atas Penentang. Kebanyakan pengguna memfailkan aduan mereka melalui sistem e-Aduan KPDNKK dan ada juga yang hadir sendiri ke PPDNKK WPKL. Sekiranya pengadu berkenaan hadir sendiri ke Pejabat, mereka akan diminta untuk menyertakan resit pembelian sebagai bukti kukuh yang boleh menyokong aduan mereka.

Kesemua responden menambah lagi bahawa kebanyakan pengguna yang telah membuat aduan bersikap seolah-olah segala aduan ke atas peniaga perlu diambil tindakan tegas dengan mengambil tindakan kes. Namun ada kalanya aduan yang dikemukakan tidak berasas dan ada kalanya juga ia boleh diselesaikan melalui rundingan tiga pihak. Bagi pengadu yang bertindak sebagai PYM dalam tuntutan di TTPM, mereka datang kepada Seksyen Penguatkuasa, PPDNKK WPKL untuk memfailkan aduan ketidakpatuhan award oleh Penentang dan mengharapkan pegawai penguatkuasa yang ditugaskan sebagai Pegawai Penyiasat (I/O) bagi kes berkenaan

untuk mendapatkan kembali wang atau barangan mereka sepertimana yang diarahkan oleh Presiden TTPM bagi tuntutan tersebut. Pendapat ini disokong oleh kenyataan oleh PPP Gred N27 di Unit Pelindungan Pengguna:

“Kebiasaannya pengadu yang membuat aduan dengan Seksyen Penguatkuasa berhubung aduan ketidakpatuhan award di bawah Seksyen 117 Akta Pelindungan Pengguna 1999 akan mengharapkan pegawai penguatkuasa yang menyiasat kes mereka supaya mendapatkan kembali wang berkenaan sebagaimana yang diarahkan oleh Presiden TTPM. Mereka anggap kami ini seperti ‘ah long’ atau orang tengah untuk mendapatkan semula wang yang telah ditipu oleh Penentang. Tapi mereka perlu ingat bahawa kita ada peraturan dan tugas I/O adalah untuk menjalankan siasatan lanjut dan mendakwa Penentang di Mahkamah kerana gagal untuk patuh award dalam masa 14 hari. Terpulang kepada Mahkamah untuk menentukan bentuk penalti yang akan dijatuhkan ke atas Penentang.”

Pendapat beliau disokong oleh seorang lagi PPP Gred N27 di Unit Perihal Dagangan:

“Aduan yang diterima kebanyakannya tidak lengkap. Tiada sebarang bukti sokongan bagi membolehkan siasatan lanjut dilakukan. Begitu juga dengan aduan oleh pemilik cap dagangan. Dokumen-dokumen sokongan yang dikemukakan kepada Pejabat ini mestilah tulen dan asal bagi mengelakkan apa-apa perkara berbangkit jika berlaku kesilapan yang dibuat oleh I/O atau Pegawai Serbuan (R/O). Kita tak mahu mereka menyaman kembali kerajaan atas sebab ini.”

Seorang lagi responden yang bersetuju dengan kenyataan ini adalah PPP Gred N27 dari Unit Timbang dan Sukat yang mengatakan:

“Antara masalah yang dihadapi sebagai I/O di PPDNKK WPKL adalah sukar mendapatkan kerjasama daripada pengadu. Pengadu yang dimaksudkan adalah bagi kes-kes aduan dalam sistem e-Aduan di mana mereka terdiri daripada orang awam yang tidak dapat memberikan kerjasama.”

Seorang responden lagi dari kalangan PPP Gred N27 dari Unit Hakcipta dan Cakera Optik turut menambah:

“Aduan banyak di PPDNKK WPKL ini. Pengadu pula menjadikan kami penguatkuasa ini sebagai ‘ah long’ untuk mendapatkan kembali wang mereka yang telah ditipu. Kadangkala bila kami mencadangkan supaya memfailkan tuntutan di TTPM, mereka marah-marah dan tuduh kami malas buat kerja.”

4.3.2.2.2 Masalah Logistik

Dua orang responden (40%) menyatakan bahawa mereka berhadapan dengan masalah logistik di mana segala kelengkapan logistik adalah amat penting semasa operasi dan tugas harian. Kenderaan pejabat amat diperlukan bagi tujuan operasi, pemeriksaan di premis-premis sekitar Kuala Lumpur, siasatan lanjut ke atas aduan/kes yang dihasilkan, penyerahan saman dan kompaun, serta kenderaan yang sesuai bagi mengangkut barang-barang yang disita dari tempat kejadian ke stor penyimpanan eksibit. Selain daripada itu, kelengkapan peralatan seperti kamera dan pemotong besi juga adalah penting bagi memastikan kelancaran setiap operasi yang dijalankan.

4.3.2.2.3 Kekurangan Pegawai

Masalah kekurangan pegawai dari kumpulan pelaksana (sokongan) telah menimbulkan kesukaran dalam menjalankan tugas harian. Berdasarkan temubual, seramai tiga orang responden (60%) menyatakan bahawa mereka sering menghadapi masalah semasa operasi kerana masalah perjawatan yang tidak mencukupi. Ini dinyatakan oleh seorang PPP Gred N27 dari Unit Perihal Dagangan:

“Semasa menjalankan pemeriksaan atau serbuan di premis, masalah kekurangan R/O sering dihadapi dan perlu ditangani dengan bijak. Tugas-tugas R/O bukan setakat menyita barangan kes sahaja tetapi perlu menyediakan pelan lakar di tempat kejadian di mana barangan itu disita, mengambil gambar eksibit yang disita serta memastikan rakaman percakapan kesemua suspek diambil di tempat kejadian. Selalunya R/O akan dilantik daripada kalangan PmP Gred N17 tetapi disebabkan masalah kekangan tenaga, terpaksa PPP Gred N27 juga dilantik bagi menjadi R/O. Ini juga bergantung kepada aduan atau kes yang dihasilkan. Jika aduan berkenaan penipuan harga atau alat timbang dan sukat di pasar, selalunya PmP Gred N17 sahaja yang akan menghasilkan tindakan kes. Jika aduan berprofil tinggi, PPP Gred N27 atau Penolong Pegawai Penguatkuasa Tingkatan Kanan (T/K) Gred N32 yang akan menjadi R/O. Ini semua bergantung kepada arahan pihak atasan.”

4.3.2.2.4 Sikap Rakan Sejawat

Tiga orang responden (60%) menyatakan bahawa sikap rakan sejawat yang kurang memberikan kerjasama dan bantuan menimbulkan masalah semasa mereka

menjalankan tugas. Rakan sejawat yang bersikap mementingkan diri sendiri dan hanya mengutamakan tugas di Unit masing-masing membuat tugas-tugas penguatkuasaan lebih mencabar. Pegawai atasan perlu meneliti perkara ini bagi memastikan setiap pegawai dapat bekerjasama setiap masa. Sikap sebegini perlu diubah oleh semua pegawai penguatkuasa dan menjadi lebih berdisiplin demi mencapai matlamat transformasi dalam perkhidmatan awam di Malaysia. Pendapat ini telah disokong oleh PPP Gred N27 dari Unit Perihal Dagangan:

“Saya menghadapi masalah apabila terdapat segelintir rakan-rakan yang berkira dari segi kerja. Hanya disebabkan mereka ingin berkursus di luar Kuala Lumpur atau mempunyai urusan lain, mereka enggan menjadi I/O bagi kes tangkapan yang dibuat. Kadang-kadang semasa operasi, mereka enggan jadi R/O sebab dah banyak ambil tindakan kes sebelum itu.”

4.3.2.2.5 Beban Tugas

Dua orang responden (40%) pula menyatakan bahawa antara masalah yang dihadapi semasa mereka menjalankan tugas adalah bebanan kerja di PPDNKK WPKL yang banyak dan mereka berasa terbeban dengan masalah ini. Bekerja di bandar besar bergred A dan kebanyakan premis perniagaan tumbuh bak cendawan di Kuala Lumpur, sudah tentulah akan menerima banyak aduan dari pengguna dan

permohonan jualan murah serta surat kuasa yang perlu diproses. Ini diburukkan lagi dengan masalah kekurangan pegawai bagi menjalankan tugas operasi, sudah tentu setiap pegawai penguatkuasa akan menerima pelbagai jenis fail aduan setiap hari dan juga kertas siasatan yang perlu disiasat dengan kadar segera memandangkan Prosedur Standard Operasi (S.O.P.) bagi siasatan aduan adalah dalam tempoh 21 hari. Apabila mereka terpaksa bekerja dalam suasana yang tertekan sebegini, kualiti kerja yang dihasilkan bagi setiap siasatan akan terjejas. Ini akan merosakkan imej penguatkuasa di mata pengguna sebagai penjawat awam. Seorang PPP Gred N27 dari Unit Timbang dan Sukat menyatakan bahawa:

“Bebanan tugas di Kuala Lumpur banyak dan dianggarkan setiap bulan setiap pegawai akan menerima fail aduan sebanyak 10 buah untuk disiasat dalam masa 21 hari. Selain itu, saya turut dibebani dengan tugas untuk mengatur operasi bagi unit saya. Dalam masa yang sama juga, saya menerima kertas siasatan bagi kes-kes di bawah Akta yang lain. Dengan bebanan yang ada, saya berpendapat adalah sukar bagi saya untuk menjalankan tugas dengan sempurna.”

4.3.2.2.6 Campur Tangan Pihak Yang Berkepentingan

Dua orang daripada responden (40%) memberikan jawapan bahawa campur tangan daripada pihak-pihak yang berkepentingan sering mengganggu perjalanan siasatan sesuatu kes. Masalah ini diakui kadangkala

berlaku dan kebanyakan pegawai yang terlibat dalam operasi berpotensi untuk terdedah kepada bahaya rasuah. Pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dengan suspek yang disyaki melakukan kesalahan di bawah mana-mana Akta yang dikuatkuasakan oleh KPDNKK lazimnya berada dalam keadaan terdesak untuk mengelakkan diri daripada dikenakan tindakan di bawah kesalahan jenayah. Sebagai tambahan, pegawai yang ditugaskan sebagai R/O atau I/O bagi satu-satu kertas siasatan terdedah kepada sogokan wang atau material oleh pihak-pihak berkepentingan ini. Kenyataan di bawah daripada PPP Gred N27 dari Unit Timbang dan Sukat berhubung perkara ini:

“Saya telah empat tahun berkhidmat di PPDNKK WPKL. Sepanjang tempoh itu, banyak cabaran yang perlu saya hadapi. Antaranya sogokan wang daripada peniaga supaya tidak mengambil tindakan ke atas premis mereka. Saya pernah menjalankan serbuan ke atas sebuah syarikat yang menjalankan perniagaan jualan langsung. Ekoran daripada serbuan itu, saya terima pesanan khidmat ringkas dan panggilan telefon yang membuat ugutan kepada saya. Bagi mengelakkan sebarang tohmahan, saya telah mengambil tindakan untuk melaporkan kejadian berkenaan kepada Ketua Pegawai Penguatkuasa Negeri untuk makluman beliau.”

4.3.2.3 Pembantu Penguatkuasa Gred N17

Lapan (8) orang responden dari kalangan PmP Gred N17 telah ditemubual bagi mengetahui masalah dan cabaran yang sering

dihadapi oleh mereka semasa menjalankan tugas harian. Berikut merupakan antara masalah dan cabaran yang telah dikemukakan:

4.3.2.3.1 Sikap Pengadu

Seramai empat orang responden atau 50% mengatakan bahawa mereka terpaksa berdepan dengan pengadu yang terdiri daripada pengguna dan peniaga. Mereka kurang memberikan kerjasama serta tidak memahami tugas dan bidang kuasa penguatkuasa. Pengguna yang memfailkan aduan terhadap kesalahan yang dilakukan oleh peniaga yang tidak berhemah sering menganggap bahawa pegawai penguatkuasa sebagai orang tengah untuk mendapatkan kembali wang mereka yang telah ditipu. Manakala golongan peniaga pula beranggapan bahawa kerja penguatkuasa hanyalah untuk mengambil tindakan undang-undang semata-mata ke atas mereka. Misi BPGK sendiri adalah untuk untuk membanteras segala bentuk penyelewengan dan pencatutan yang mendatangkan kerugian kepada pengguna dan mewujudkan amalan perdagangan yang beretika bagi faedah pengguna dan peniaga. Melalui penguatkuasaan yang dijalankan, pegawai-pegawai penguatkuasa ini telah dilatih untuk menjalankan penguatkuasaan berhemah terlebih dahulu di mana peniaga yang melakukan kesalahan kali pertama akan diberi nasihat

dan diikuti dengan tindakan yang lebih tegas sekiranya mereka didapati melakukan kesalahan berulang.

Pendapat ini diutarakan oleh seorang PmP Gred N17 dari Unit Pelindungan Pengguna:

“Bertugas di Unit Pelindungan Pengguna memerlukan seseorang yang mempunyai kemahiran interpersonal yang tinggi. Kami perlu berurusan banyak dengan pengguna terutamanya dengan pengadu yang memfailkan aduan terhadap ketidakpatuhan award TTPM. Kalau di Unit Kawalan Harga pula perlu melayan kerenah peniaga di pasar-pasar apabila kami mengambil tindakan di bawah Akta Kawalan Harga 1946 kerana kesalahan tidak mempamerkan tanda harga. Peniaga ini tidak berpuas hati kerana tidak dimaklumkan terlebih dahulu mengenai keperluan untuk meletak tanda harga pada semua barangan yang dijual. Semasa menjalankan operasi di bawah Akta Perihal Dagangan 1972 pula kami perlu bersiap sedia menghadapi kemungkinan peniaga yang tidak berpuas hati. Kebanyakan kes yang diambil tindakan di bawah APD 1972 ialah kes-kes melibatkan barangan tiruan. Jadi sekiranya operasi itu dijalankan di sekitar kawasan hot spot seperti Jalan Petaling, kami memerlukan penglibatan pegawai yang ramai kerana khuatir jika peniaga ini bertindak agresif.”

Kenyataan beliau disokong lagi oleh PmP Gred N17

dari Unit Kawalan Harga:

“Jika di pasar, kami akan berdepan dengan peniaga yang menyalahkan Kementerian kerana kenaikan harga barangan. Semasa operasi di pasar malam pula kami terpaksa pula menghadapi cabaran dengan tonto yang sering mengekori pergerakan keluar masuk pejabat dengan kenderaan pejabat. Dulu memanglah saya takut tapi sekarang perasaan takut itu dah hilang. Selepas operasi memang akan ada peniaga yang tidak berpuas hati tapi selepas diterangkan dengan panjang lebar, barulah mereka akan faham. Kerenah pengadu

selalunya berkenaan dengan aduan. Jadi setiap kali selepas siasat aduan, kami akan maklumkan dengan segera kepada pengadu supaya mereka maklum tentang tindakan yang telah dibuat.”

4.3.2.3.2 Beban Tugas

Sepuluh dari responden yang ditemubual (50%) menyatakan bahawa mereka menghadapi masalah bebanan kerja yang banyak. Bebanan yang banyak ini disebabkan oleh jumlah aduan yang disalurkan ke PPDNKK WPKL untuk siasatan lanjut adalah banyak dan pelbagai jenis aduan yang memerlukan penelitian khusus terlebih dahulu sebelum sebarang tindakan selanjutnya diambil. Sebagai tambahan, jumlah tindakan kes yang dihasilkan oleh pegawai juga adalah tinggi jika dibandingkan dengan negeri-negeri yang lain. Selain daripada sepuluh (10) Akta yang perlu dikuatkuasakan, pegawai-pegawai penguatkuasa di peringkat pelaksana (sokongan) yang ditempatkan di PPDNKK WPKL juga adalah sedikit di mana bagi sebuah negeri yang agak besar dari segi jumlah premis yang perlu diperiksa setiap hari turut menjadi pemberat kepada masalah bebanan kerja yang banyak di PPDNKK WPKL. Mereka perlu menyelesaikan setiap kes yang dihasilkan sama ada sebagai R/O atau I/O. Prosedur standard bagi siasatan aduan selama 21 hari boleh dianggap mudah oleh sesetengah pihak. Namun

sekiranya dalam tempoh berkenaan, tiada aduan lain yang diterima untuk siasatan lanjut sudah tentu aduan yang sedia ada dapat disiasat. Pegawai juga terlibat dalam operasi pemeriksaan harian di pasar dan premis perniagaan yang lain sama ada semasa waktu pejabat atau di luar waktu pejabat, tugas kaunter serta tugas-tugas lain yang diarahkan dari semasa ke semasa. Berikut merupakan kenyataan yang dikeluarkan oleh seorang responden PmP Gred N17 dari Unit Timbang dan Sukat:

“Di PPDNKK WPKL memang dari segi kerja bebanan tugas amat berat kalau dibandingkan dengan cawangan lain. Disebabkan oleh semua perniagaan bertumpu di Kuala Lumpur maka aduan yang difailkan oleh pengadu juga bertumpu kepada premis-premis yang dibuka di sini. Kami terima macam-macam aduan. Pihak atasan pula lebih menumpukan kepada kes yang dihasilkan ‘on the spot’. Sebagai contoh kalau musim perayaan, kita akan menumpukan operasi penguatkuasaan di pasar. Kerja-kerja lain perlu ditangguhkan dahulu. Untuk kes-kes di bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999 pula purata seorang PmP Gred N17 akan menerima kertas siasatan sebanyak 25 buah. Fail aduan umum pula ada ‘time bar’ tidak melebihi 21 hari. Dari segi pengagihan kertas siasatan juga bermasalah. Bagi kertas siasatan di bawah APP 1999 hanya PmP Gred N17 sahaja yang menerima fail dan bukan PPP Gred N27. Sepatutnya pengagihan kertas siasatan dibuat juga kepada PPP Gred N27 kerana bilangan perjawatan di Kuala Lumpur ini sangat kritikal. Jadi setiap pegawai seharusnya digunakan semaksimum mungkin bagi mengurangkan beban kerja di kalangan kami PmP Gred N17. Penyiasatan kes di bawah Seksyen 117 APP 1999 memang nampak mudah tetapi ramai orang salah faham. Mereka anggap kami sebagai pegawai penguatkuasa

yang menyiasat kes mereka perlu menjadi ‘ah long’ untuk memungut kembali hutang mereka.”

Kenyataan beliau disokong oleh seorang lagi PmP Gred

N17 dari Unit Perihal Dagangan:

“Kerja di PPDNKK WPKL yang menjadi masalahnya adalah bebanan kerja yang banyak tapi ‘manpower’ yang kurang. Jadi susah kami yang buat kerja kerana terpaksa berbahagi tugas untuk membantu rakan-rakan yang sudah banyak terima fail aduan/kertas siasatan.”

4.3.2.3.3 Campur Tangan Pihak Yang Berkepentingan

Seramai empat orang responden (50%) menyatakan semasa ditemubual bahawa faktor campur tangan pihak-pihak luar yang berkepentingan dengan sesuatu tindakan kes yang telah dihasilkan merupakan antara masalah yang sering dihadapi oleh PmP Gred N17. Sama seperti jawapan yang diberikan oleh responden daripada kalangan Penolong Pegawai Penguatkuasa N27 di mana pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dengan suspek yang disyaki melakukan kesalahan di bawah mana-mana Akta yang dikuatkuasakan oleh KPDNKK lazimnya berada dalam keadaan terdesak untuk mengelakkan diri daripada dikenakan tindakan di bawah kesalahan jenayah. Kebiasaannya campur tangan pihak luar ini melibatkan perkara berkenaan operasi dan pemeriksaan. Campur tangan oleh pihak luar yang berkepentingan ini

menambahkan faktor tekanan kerja di kalangan pegawai penguatkuasa sehingga menyukarkan mereka untuk menjalankan tugas. Seperti yang dikatakan oleh seorang responden PmP Gred N17 dari Unit Kawalan Bekalan:

“Semasa menjalankan tugas atau menguatkuasakan Akta-akta terbabit, campur tangan daripada pihak yang berkepentingan sehingga mengganggu perjalanan sesuatu kes adalah masalah yang tidak dielakkan.”

Seorang lagi responden yang ditemubual PmP Gred N17 dari Unit Aduan menyatakan bahawa:

“Dalam tugas luar, masalah yang dihadapi ialah terlalu banyak campur tangan dari pihak yang berkepentingan.”

4.3.2.3.4 Masalah Logistik

Selain daripada masalah yang dinyatakan di atas, seramai tiga (3) orang responden atau 37.5% menyatakan bahawa dari segi logistik mereka menghadapi masalah dengan kekurangan kenderaan pejabat dan peralatan yang digunakan semasa operasi. Seorang responden PmP Gred N17 dari Unit Timbang dan Sukat menyatakan:

“Dari segi operasi memang tiada masalah cuma masalah kekurangan kenderaan pejabat yang menimbulkan sedikit cabaran kepada kami. Semua pegawai pun hendak gunakan kenderaan pejabat untuk melakukan tugas masing-masing. Kalau kami gunakan kenderaan sendiri masalahnya nanti sekiranya berlaku apa-apa kepada kenderaan kami, siapa yang akan bertanggungjawab? Ini ditambah dengan

masalah kesesakan lalu lintas yang teruk di Kuala Lumpur kalau nak tuntutan semula dengan menggunakan borang tuntutan perjalanan adalah tak berbaloi.”

Pandangan yang diberikan oleh seorang responden PmP Gred N17 dari Unit Kawalan Bekalan pula seperti berikut:

“Sejak dahulu lagi, masalah kekurangan kenderaan merupakan isu utama yang selalu menjadi masalah setiap kali penugasan operasi dibuat. Semua pegawai akan memohon untuk menggunakan kenderaan pejabat sedangkan kenderaan yang ada tidak mencukupi dan terhad. Selalunya pegawai penyelaras operasi akan mengatur tugas mengikut keperluan pegawai. Bagi pegawai yang memerlukan kenderaan pejabat di mana mereka perlu menyerahkan saman atau kompaun kepada Orang Kena Saman (OKS)/Orang Kena Kompaun (OKK) dan menyiasat aduan di tempat yang sama, maka mereka akan menaiki kenderaan pejabat yang sama bagi memenuhi keperluan semua pegawai menjalankan tugas mereka.”

4.3.2.3.5 Ancaman Tonto

Dua daripada lapan responden (25%) menyatakan dalam temubual bahawa mereka menghadapi masalah daripada tonto yang sering mengekori pergerakan setiap pegawai atau kenderaan pejabat. Kenyataan ini dibuat sendiri oleh seorang PmP Gred N17 dari Unit Kawalan

Harga:

“Semasa operasi di pasar malam, kami terpaksa pula menghadapi cabaran dengan tonto yang sering mengekori pergerakan keluar masuk pejabat dengan kenderaan pejabat. Mereka sudah cam no plet kenderaan pejabat dan

selalunya mereka akan tunggu berjam-jam di luar dan mula mengekori kami sebaik sahaja kenderaan pejabat melepasi keluar dari bangunan ini. Mereka dilengkapi dengan peralatan canggih seperti walkie-talkie untuk berhubung dan akan memaklumkan kepada peniaga yang mengupah mereka ke mana arah pergerakan kenderaan pejabat. Kadang kala operasi yang dirancang gagal dengan kehadiran tonto yang dapat mengesan kedatangan kami untuk pemeriksaan.”

Seorang lagi responden Pembantu Penguatkuasa Gred

N17 dari Unit Timbang dan Sukat menyatakan:

“Operasi sebelah malam kadang kala gagal disebabkan oleh kami diekori oleh tonto. Mereka selalu mengekori pergerakan kami untuk mengetahui lokasi pemeriksaan yang akan dijalankan.”

4.3.3 Kaedah untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK

Soalan terakhir bagi setiap sesi temubual yang dijalankan dengan responden adalah berkenaan dengan pendapat dan cadangan setiap responden ke atas kaedah untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK. Setiap responden telah mencadangkan beberapa pendapat dan kaedah yang boleh dipraktikkan oleh pihak pengurusan atasan BPGK, KPDNKK untuk meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK secara amnya. Antara kaedah yang dicadangkan oleh para responden meliputi perkara-perkara seperti berikut:

- a. Menjadikan BPGK, KPDNKK sebagai sebuah Jabatan seperti agensi penguatkuasaan lain yang mempunyai autoriti sendiri dalam menentukan arah tuju organisasi pada masa hadapan.
- b. Menambahkan bilangan perjawatan di PPDNKK WPKL dan di pejabat mini Kementerian lain yang amat kritikal dari segi perjawatan supaya bebanan tugas yang banyak bagi seorang pegawai penguatkuasa dapat dikurangkan.
- c. Mengkaji semula peluang kenaikan pangkat bagi semua pegawai di setiap gred dan jawatan. Ini bertujuan untuk meningkatkan semula tahap motivasi pegawai untuk terus mencurahkan khidmat cemerlang secara berterusan.
- d. Pihak atasan perlu lebih bersikap toleran dan prihatin dengan masalah yang dihadapi oleh pegawai bawahannya. Kebanyakan responden dari kalangan PmP Gred N17 dan PPP Gred N27 merasakan pihak atasan mereka kurang prihatin dan tidak peka dengan permasalahan dan cabaran yang dihadapi oleh kumpulan pelaksana ini. Oleh yang demikian, pihak pengurusan atasan di KPDNKK dan PPDNKK WPKL sendiri perlu turun padang dan mengadakan sesi perjumpaan dengan lebih kerap dengan pegawai bawahan bagi mengetahui masalah mereka.

- e. Menambah keperluan kursus bagi pegawai penguatkuasa yang terlibat dengan operasi dan memberi pendedahan secara berterusan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.
- f. Menyediakan anugerah bagi pegawai yang mempamerkan perkhidmatan cemerlang selain daripada Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) untuk meningkatkan motivasi pegawai agar dapat memberikan mutu perkhidmatan yang efektif dan efisien sepanjang masa.

4.4 Kesimpulan

Pada keseluruhan sesi temubual yang dijalankan, rata-rata jawapan yang diberi menunjukkan para responden yang terlibat mempunyai pengalaman dari segi operasi penguatkuasaan dan faham dengan tugas yang dijalankan. Sungguhpun demikian, terdapat sebahagian kecil responden yang masih boleh dianggap baru di dalam perkhidmatan mereka sebagai pegawai penguatkuasa. Namun mereka masih mampu untuk menghuraikan masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa dalam menjalankan tugas harian kerana sentiasa dilibatkan dalam operasi harian. Pengetahuan setiap responden berada di tahap yang amat baik dan berupaya untuk menjawab persoalan yang dikemukakan dengan jelas dan penuh keyakinan.

Cabaran yang perlu dihadapi setiap hari oleh setiap pegawai penguatkuasa di KPDNKK lazimnya berkaitan dengan tugas-tugas harian yang dilaksanakan. Ia merangkumi aktiviti 4P yang menjadi nadi utama dalam tindakan

penguatkuasaan yang diambil bagi melindungi pengguna dan peniaga. Walau bagaimanapun, jika masalah dan cabaran yang dikemukakan oleh responden tidak ditangani dengan segera, ia akan menyebabkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa menjadi kurang memuaskan.

Setiap kumpulan responden memberikan jawapan yang membawakan tema serupa. Walau bagaimanapun, terdapat perbezaan dari segi jawapan yang dikemukakan oleh kumpulan responden mengikut gred dan jawatan. Didapati kesemua responden (100%) daripada kumpulan PP Gred N41 menyatakan bahawa masalah utama yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan adalah disebabkan oleh faktor kekurangan pegawai. Masalah kekurangan pegawai ini walaupun berlaku di mana-mana organisasi awam, namun harus diingat bahawa tugas-tugas penguatkuasaan memerlukan guna tenaga yang ramai bagi memastikan pematuhan ke atas undang-undang dapat dilaksanakan. Guna tenaga pegawai penguatkuasa digunakan sepenuhnya bagi tugas-tugas operasi dan ini tidak termasuk dengan tugas-tugas lain yang memerlukan kehadiran mereka seperti pengeluaran surat kuasa, notis jualan murah, pendakwaan di Mahkamah dan sebagainya. Oleh itu, responden dari kalangan PP Gred N41 ini menjelaskan bahawa masalah bilangan kes yang dihasilkan setiap tahun semakin berkurangan adalah disebabkan oleh faktor kekurangan pegawai. Keseronokan bekerja semakin berkurangan di PPDNKK WPKL kerana semua pegawai penguatkuasa terlibat dalam tugas-tugas operasi setiap hari dan tugas-tugas lain yang diarahkan. Pegawai yang sama terpaksa digunakan saban masa sehingga menyebabkan motivasi dan keseronokan untuk datang ke pejabat semakin berkurangan dan akhirnya

masalah ini menjadi punca mengapa prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK kurang memuaskan.

Kumpulan responden dari kalangan PPP Gred N27 pula kesemuanya (100%) menyatakan masalah utama yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan adalah disebabkan oleh sikap pengadu. Pengadu yang berurusan di PPDNKK WPKL terdiri pemilik cap dagangan yang memiliki hak terhadap sesuatu produk, pemilik hakcipta yang merupakan tuan punya hak eksklusif terhadap karya-karya yang dihasilkan dan juga pengadu yang membuat aduan melalui sistem e-Aduan. Oleh kerana kumpulan responden PPP Gred N27 ini terlibat secara langsung untuk menjadi I/O bagi aduan-aduan yang disalurkan, sudah tentu mereka perlu berurusan setiap masa dengan orang ramai. Pengadu yang kadangkala enggan bekerjasama dan tidak memahami bidang kuasa sebagai pegawai penguatkuasa di KPDNKK menjadikan tugas-tugas penyiasatan bagi sesuatu aduan menjadi sukar. Masalah ini seterusnya akan menyebabkan beban tugas menjadi banyak dan akhirnya kes-kes yang berjaya diselesaikan semakin berkurangan pada setiap tahun.

Bagi responden PmP Gred N17 pula, mereka memberikan beberapa masalah dan cabaran utama yang menjadikan prestasi mereka kurang memuaskan. Empat orang responden (50%) masing-masing menyatakan bahawa faktor kerenah pengguna dan peniaga yang tidak memahami bidang tugas penguatkuasa, beban tugas yang banyak dan campur tangan pihak yang berkepentingan merupakan masalah utama yang perlu dihadapi setiap hari. Memandangkan responden-responden ini terdiri daripada kumpulan

pelaksana (sokongan), sudah tentu mereka terpaksa berhadapan dengan situasi yang memerlukan mereka berinteraksi dengan pelanggan. Masalah dan cabaran yang dinyatakan ini sekiranya tidak atasi dengan segera akan menyebabkan kegagalan fungsi sebenar pegawai penguatkuasa di KPDNKK. Campur tangan pihak yang berkepentingan boleh menjurus kepada perlakuan rasuah. Perkara ini bukan sahaja dikhuatiri menjejaskan prestasi dan imej BPGK KPDNKK malahan juga imej perkhidmatan awam itu sendiri.

Masalah dan cabaran lain yang dikemukakan bagi setiap kumpulan responden ini mempunyai tema yang sama iaitu masalah logistik, kebocoran maklumat, ancaman tonto, sikap pegawai sendiri dan sikap rakan sejawat. Perbezaan ketara jawapan bagi setiap kumpulan responden didapati berpunca daripada perbezaan skop dan senarai tugas masing-masing. Kumpulan PP Gred N41 mempunyai tanggungjawab untuk menyelia dan memantau tenaga kerja yang perlu dalam sesuatu tugas atau operasi dan bertanggungjawab sekiranya satu-satu operasi yang dilaksanakan itu tidak mencapai objektif sasaran. Manakala kumpulan PPP Gred N27 dan PmP Gred N17 pula terlibat dalam tugas-tugas operasi dan perlu banyak berurusan dengan pelanggan. Manakala pegawai yang ditugaskan di PPDNKK WPKL perlu daya ketahanan fizikal dan mental yang jitu. Ini disebabkan oleh faktor Kuala Lumpur sebagai sebuah bandaraya besar dan bilangan premis yang wujud bagaikan cendawan tumbuh selepas hujan serta bilangan penerimaan aduan yang banyak jika dibandingkan dengan Pejabat KPDNKK yang lain. Masalah dan cabaran yang dinyatakan oleh setiap responden perlu diambil kira untuk

memastikan mereka dapat menyumbang dalam proses transformasi perkhidmatan awam di Malaysia.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pengenalan

Bab yang lepas telah menjelaskan hasil dapatan kajian bagi menjawab persoalan serta objektif kajian. Hasil analisa mendapati bahawa faktor kekurangan pegawai, sikap pengadu, beban tugas, masalah logistik dan campur tangan pihak berkepentingan mempunyai kesan ke atas prestasi kerja pegawai penguatkuasa yang kurang memuaskan. Walaupun masalah dan cabaran ini ke atas prestasi kerja tidak dibuat secara holistik, namun ia tetap menyumbang kepada prestasi kerja pegawai penguatkuasa. Memandangkan kajian yang dibuat dalam prestasi kerja banyak dibuat oleh penyelidik sebelum ini, tiada sebarang kajian yang memfokuskan ke atas prestasi kerja pegawai penguatkuasa. Terdapat beberapa rujukan yang diperolehi menjurus kepada faktor-faktor keupayaan penguatkuasaan dan telah digunakan sebagai rujukan di dalam kajian ini. Kertas kajian ini merupakan kajian eksplorasi di mana ia mungkin boleh digunapakai oleh penyelidik lain di masa hadapan. Dalam bab ini, dapatan kajian tersebut akan dibincangkan secara lebih terperinci dan hasil daripada dapatan kajian ini juga, beberapa cadangan akan dikemukakan.

5.2 Perbincangan Dapatan Kajian

Dapatan kajian yang telah diperolehi daripada penganalisan yang dibuat akan dibincangkan dengan lebih terperinci di bawah diikuti dengan

perbincangan mengenai rumusan kajian dan cadangan penambahbaikan. Beberapa hala tuju kajian pada masa hadapan akan turut diketengahkan.

5.2.1 Masalah dan Cabaran Yang Dihadapi Oleh Pegawai Penguatkuasa KPDNKK

Terdapat beberapa masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK di mana ianya telah menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan. Berikut adalah perbincangan ke atas setiap masalah utama yang dikenalpasti telah menyebabkan pegawai penguatkuasa di KPDNKK tidak dapat memberikan prestasi kerja yang baik.

5.2.1.1 Kekurangan Pegawai

Secara keseluruhannya faktor kekurangan pegawai yang ditempatkan di PPDNKK WPKL telah menjadi masalah dan cabaran kepada semua pihak. Ini berkemungkinan berlaku disebabkan oleh jumlah perjawatan yang diluluskan untuk diisi adalah seramai 73 orang melibatkan setiap gred namun pengisian yang dibuat hanyalah seramai 66 orang sahaja. Perkara ini bertambah sukar kerana sehingga kini tiada pengisian yang dibuat bagi mengisi jawatan-jawatan yang masih kosong di Seksyen Penguatkuasa. Ini dapat disokong oleh kajian yang dibuat oleh Gibson (1996) di mana faktor kekurangan pegawai penguatkuasa akan mengurangkan keupayaan pegawai menjalankan tugas. Dalam hal ini, adalah dicadangkan pihak pengurusan atasan PPDNKK WPKL untuk memohon kepada

Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM) KPDNKK supaya mengisi segera kekosongan perjawatan sedia ada. Pihak BPSM KPDNKK juga perlu mengambil usaha proaktif dalam memastikan setiap perjawatan yang masih tidak diisi bagi perjawatan pegawai penguatkuasa dapat diisi dengan kadar segera bagi memastikan kelangsungan operasi penguatkuasaan dapat diteruskan.

5.2.1.2 Sikap Pengadu

Misi utama BPGK KPDNKK adalah untuk mewujudkan amalan perdagangan yang beretika bagi faedah pengguna dan peniaga. Oleh sebab itu, pegawai penguatkuasa di KPDNKK perlu berurusan secara langsung dengan pelanggan utama Kementerian iaitu pengguna dan peniaga yang membuat aduan kepada BPGK KPDNKK. Walau bagaimanapun, sikap pengadu yang cerewet, enggan bekerjasama dan kurang memahami bidang kuasa pegawai penguatkuasa KPDNKK menjadi salah satu masalah dan cabaran kepada responden bagi setiap gred dan jawatan. Pengadu yang telah menyalurkan aduan perlu bekerjasama untuk menyalurkan maklumat dengan pegawai penguatkuasa bagi memastikan setiap aduan dan masalah mereka dapat diselesaikan dalam tempoh masa yang singkat. Kadangkala berlaku masalah di mana pengadu tidak memahami skop dan bidang kuasa pegawai penguatkuasa KPDNKK sehingga menyebabkan mereka memfailkan aduan ke BPA pula kerana tidak berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang diberikan. Perkara sedemikian sudah tentu akan menjejaskan imej BPGK KPDNKK kerana gagal mencapai

tahap kepuasan pelanggan. Sungguhpun begitu, ada juga sebahagian pegawai penguatkuasa yang mendapat surat penghargaan daripada pengadu bagi aduan-aduan yang berjaya diselesaikan dan ini memberikan kepuasan kepada mereka kerana berjaya membantu pengadu. Bagi mengatasi masalah ini, suatu penerangan lanjut perlu diberikan kepada semua pengguna dan peniaga mengenai bidang kuasa pegawai penguatkuasa. Mereka juga perlu dimaklumkan mengenai status terkini fail aduan atau kertas siasatan dari semasa ke semasa bagi memudahkan mereka untuk membuat semakan selanjutnya.

5.2.1.3 Beban tugas

Oleh kerana berlaku kekangan pegawai yang mencukupi bagi menguatkuasakan sepuluh (10) Akta di bawah bidang kuasa BPGK KPDNKK, maka beban tugas yang perlu dipikul oleh setiap seorang pegawai penguatkuasa di PPDNKK WPKL juga semakin bertambah. Bilangan premis yang diperiksa di bawah kawasan pentadbiran PPDNKK WPKL amat banyak merangkumi pasar borong, pasar mini, pasar raya besar, pasar raya, kedai runcit, pasar malam, pasar tani dan banyak lagi. Aktiviti 4P di bawah setiap Akta juga memerlukan penglibatan pegawai yang ramai bagi membolehkan tindakan secara holistik ke atas pematuhan undang-undang dan etika perniagaan adil dapat dilaksanakan. Secara tidak langsung, ia telah menyebabkan pegawai penguatkuasa di KPDNKK berada dalam keadaan tertekan untuk mencapai SKT yang ditetapkan. Sehubungan itu, untuk

mengatasi masalah ini, tahap motivasi dan kesedaran di dalam diri pegawai penguatkuasa perlu ditingkatkan agar mereka dapat terus bekerja di dalam suasana kerja yang kondusif.

5.2.1.4 Campur Tangan Pihak Yang Berkepentingan

Setiap kes yang dihasilkan oleh pegawai penguatkuasa seharusnya bebas daripada segala campur tangan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan masing-masing. Ini juga bagi memastikan tidak wujud aktiviti pemberian rasuah yang dibuat bagi melindungi orang yang bersalah. Dapatan kajian ini menyokong kajian yang dijalankan oleh James (2002) di mana si pemberi rasuah sahaja yang mendapat keuntungan dan bukan si penerima rasuah. Seringkali imej agensi penguatkuasaan disalahertikan dengan aktiviti rasuah. Jumlah penjawat awam yang disabitkan dengan kesalahan jenayah rasuah juga amat tinggi meliputi kes-kes penguatkuasaan, pengurusan dan pentadbiran. Kelemahan S.O.P. dan polisi menjadi punca mengapa wujud campur tangan pihak luar ini. Setiap pegawai penguatkuasa perlu memastikan setiap tindakan dilaksanakan tanpa sebarang masalah dan mengikut landas undang-undang yang ditetapkan. Adalah dicadangkan bagi mengatasi masalah ini, pegawai penguatkuasa yang menghadapi masalah campur tangan daripada pihak-pihak yang berkepentingan perlu bertindak melaporkan segera kepada pihak pengurusan atasan dan pihak berkuasa seperti Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) dan Polis Diraja

Malaysia (PDRM) agar tindakan lanjut dapat diambil ke atas pihak berkenaan.

5.2.1.5 Masalah Logistik

Kekurangan kenderaan, peralatan kelengkapan operasi, senjata api dan pengurusan stor yang sempurna menjadi punca mengapa berlaku masalah logistik. Setiap Bahagian di KPDNKK dan PPDNKK Negeri telah diperuntukkan dengan peruntukan kewangan pada setiap tahun bergantung kepada jumlah yang diberikan oleh Perbendaharaan Malaysia. Peruntukan kewangan yang sedikit telah menyebabkan sebahagian daripada kelengkapan logistik bagi tujuan operasi tidak dapat disediakan sepenuhnya. Kekurangan ini akhirnya menyumbang kepada kesukaran pegawai penguatkuasa di KPDNKK untuk menjalankan tugas. Pihak pengurusan atasan KPDNKK seharusnya melihat perkara ini secara serius memandangkan bidang tugas utama Kementerian bergantung kepada aktiviti penguatkuasaan yang dibuat oleh pegawai penguatkuasa KPDNKK. Jika tugas-tugas penguatkuasaan tidak dapat dilaksanakan dengan efektif dan berkesan, sudah tentu ia akan menjejaskan imej dan fungsi Kementerian sendiri. Bilangan kenderaan yang terhad di PPDNKK WPKL serta keengganan pegawai penguatkuasa untuk menggunakan kenderaan sendiri untuk tugas-tugas lain yang bukan melibatkan operasi boleh ditangani sekiranya pihak terlibat dengan pembayaran tuntutan kewangan pegawai dapat menambahbaik sistem pembayaran tuntutan elaun perjalanan bagi memudahkan pegawai penguatkuasa

membuat tuntutan. Selain itu, pihak pengurusan juga perlu menyediakan jadual penggunaan kenderaan dan memastikan penyenggaraan kenderaan dibuat mengikut jadual.

5.3 Rumusan Kajian

Berdasarkan kepada dapatan kajian yang dijalankan, didapati kajian ini telah berjaya mencapai objektif kajian iaitu:

- i. Untuk mengenalpasti masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan.

Berdasarkan kepada maklumat yang diberikan oleh responden, masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di BPGK KPDNKK kebanyakannya melibatkan faktor-faktor yang boleh menjejaskan keupayaan penguatkuasaan itu sendiri. Tahap keberkesanan penguatkuasaan boleh ditingkatkan sekiranya masalah dan cabaran yang dihadapi terutamanya yang melibatkan operasi penguatkuasaan dapat ditangani. Masalah kekurangan pegawai, beban tugas yang banyak dan masalah logistik merupakan masalah dalaman organisasi yang boleh dikawal. Walau bagaimanapun, masalah berpunca daripada sikap pengadu dan campur tangan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dalam sesuatu kes berada di luar kawalan organisasi. Namun, ianya masih boleh diatasi dengan berpandukan kepada S.O.P. bagi setiap operasi yang dibuat. Secara tidak langsung, ia dapat mengurangkan aduan dan rungutan yang

dikemukakan oleh pengadu akibat daripada ketidakcekapan pegawai penguatkuasa KPDNKK menjalankan tugas.

- ii. Untuk mengenalpasti kaedah bagi meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa di KPDNKK.

Bagi meningkatkan prestasi penjawat awam, kerajaan telah mengambil pelbagai langkah penambahbaikan ke atas sistem penyampaian perkhidmatan awam di Malaysia. Terkini, kerajaan telah memperkenalkan SBPA bagi mentransformasikan perkhidmatan awam Malaysia menjadi lebih dinamik, responsif dan berorientasikan prestasi. Di samping itu juga, langkah pemberian insentif penguatkuasa kepada semua pegawai penguatkuasa KPDNKK yang melaksanakan tugas penguatkuasaan seharusnya dipuji. Langkah ini bertujuan untuk menggalakkan pegawai penguatkuasa agar dapat memberikan perkhidmatan yang cemerlang. Di samping itu, pemberian insentif penguatkuasa ini setimpal dengan risiko yang terpaksa ditanggung oleh pegawai penguatkuasa semasa menjalankan tugas. Ancaman demi ancaman yang diterima daripada tonto tidak memberi kesan ke atas tindakan yang dijalankan dan ini menjadikan mereka lebih bersemangat untuk bekerja.

Sebagai tambahan kepada langkah-langkah yang telah dilaksanakan oleh kerajaan, responden dalam kajian ini juga memberikan beberapa cadangan bagi meningkatkan prestasi pegawai penguatkuasa

KPDNKK. Antara cadangan yang telah diutarakan oleh responden meliputi perkara-perkara seperti berikut:

- a. Menambahkan bilangan perjawatan bagi pegawai penguatkuasa melalui penstrukturan semula organisasi dengan melihat semula kepada keperluan perjawatan di PPDNKK Negeri yang mendesak seperti Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Johor, Selangor, Pulau Pinang, Sabah dan Sarawak.
- b. Menjadikan BPGK KPDNKK sebagai sebuah Jabatan yang mempunyai autoriti sendiri dalam menjalankan aktiviti penguatkuasaan di mana dapat dilihat tahap motivasi dan prestasi pegawai penguatkuasa KPDNKK semakin berkurangan selepas langkah mewujudkan Mini Kementerian dilaksanakan.
- c. Memberi peluang kenaikan pangkat yang sama rata dan bukannya berasaskan '*time based scale*'.
- d. Perubahan pengurusan (*management change*)
- e. Memberikan peluang berkursus kepada semua pegawai penguatkuasa di semua peringkat gred dan jawatan bagi meningkatkan tahap kompetensi mereka.
- f. Menghadkan campur tangan pihak yang berkepentingan dalam sesuatu kes bagi memastikan tiada sebarang unsur pemberian rasuah yang timbul.

- g. Pemberian anugerah atau sebarang bentuk penghargaan ke atas perkhidmatan cemerlang yang ditunjukkan selain daripada APC di mana ia akan dapat meningkatkan motivasi pegawai penguatkuasa untuk mempamerkan mutu kerja yang baik.

5.4 Cadangan Kajian Akan Datang

Kajian terhadap cabaran kerja yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa merupakan suatu kajian baru dan masih belum diterokai sepenuhnya secara lebih mendalam oleh penyelidik sebelum ini. Justeru itu, kajian ini dilihat sesuai sebagai kajian berbentuk eksplorasi pada masa akan datang. Dalam kajian ini, penyelidik hanya memfokuskan kepada dua aspek iaitu masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa dan kaedah untuk meningkatkan prestasi pegawai manakala KPDNKK telah dipilih sebagai subjek kajian. Skop kajian hanya tertumpu kepada pegawai penguatkuasa yang terdiri daripada tiga (3) kumpulan responden berlainan gred dan jawatan. Oleh itu untuk kajian akan datang adalah dicadangkan penyelidik supaya menambah aspek punca ketidakpuasan hati di kalangan pelanggan yang berurusan di KPDNKK.

Dalam kajian yang telah dilakukan, penyelidik hanya menemubual bilangan responden yang kecil dan hanya tertumpu kepada pegawai penguatkuasa yang bertugas di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur serta terlibat dalam operasi. Persampelan kajian akan datang dicadangkan dipeluaskan kepada pelanggan KPDNKK iaitu pengguna dan peniaga. Berkemungkinan hasil kajian yang

berbeza diperolehi sekiranya bilangan responden dan populasi yang terlibat merangkumi kesemua pegawai penguatkuasa KPDNKK yang bertugas di bahagian operasi seluruh negara. Bentuk kajian kuantitatif juga dicadangkan dibuat bagi tajuk ini dengan tujuan mengetahui pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar yang menyumbang kepada prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK.

Selain itu juga, dicadangkan agar kajian ini diperluaskan kepada agensi-agensi penguatkuasaan lain di Malaysia seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM) dan Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Malaysia (KDRM) bagi mengetahui apakah masalah dan cabaran yang terpaksa dihadapi oleh pegawai penguatkuasa di agensi berkenaan di mana bidang tugas adalah berlainan dengan BPGK KPDNKK.

5.5 Kesimpulan

Bab ini telah merumuskan hasil kajian secara keseluruhan. Ia meliputi ringkasan, generalisasi serta saranan bagi kajian seumpamanya yang boleh dilaksanakan pada masa hadapan.

RUJUKAN:

- Ab. Aziz Yusof. (2001). *Penilaian Prestasi: Konsep dan Pelaksanaan*. Malaysia, Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Syukri Naim. (2002). *Tingkah Laku Organisasi: Pengenalan Tingkah Laku Organisasi*. Univerisiti Teknologi Malaysia.
- Bailey, K. (1978). *Methods of social research*. London: Collier-Macmillan.
- Black, S., Briggs, S. & Keogh, W. (2001). *Service quality performance measurement in public/private sectors*. Managerial Auditing Journal, pp 400-405.
- Burgoyne, J. (1989). Creating the Managerial Portfolio: Building On Competency Approaches To Management Development. *Management Education and Development*, 4(3), 42-55.
- Chua, Y.P. (2006). Kaedah dan Statistik Penyelidikan: *Kaedah Penyelidikan*. McGraw Hill Education, Kuala Lumpur.
- Collier, P.M. (2001). Valuing intellectual capacity in police. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. 14(4), 437-456.
- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Day, M. (1989). *Management competence and the charter initiative*. Personnel Management, 21 ,30-34.
- Drucker, P.F. (1967). *The effective executive*. New York: Harper and Row.
- Drucker, P. F. (2000). Knowledge-worker Productivity: The Biggest Challenge. *California Management Review*, 41 (2), 79-94.
- Gibson, B. (1996). Tough tobacco-control legislation begins to have impact in Ontario. *Journal of Canadian Medical Association*. 154 (2), 230-232.
- Glesne, C. & Peshkin, P. (1992). *Becoming qualitative researches: An introduction*. New York: Longman.
- Goulet, L.R. & Frank, M.L. (2002). Organizational commitment across three sectors: public, non-profit and for -profit. *Public Personnel Management*. 31(2), 201-210.
- Guion, R.M. (1965). *Personnel Training*. New York: McGraw-Hill.

- Hagan, F. (2000). *Research methods in criminal justice and criminology*. Boston, Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Ilhaamie binti Abdul Ghani Azmi. (2008). *Amalan pengurusan sumber manusia berteraskan kompetensi dan kualiti perkhidmatan dalam organisasi awam di Malaysia: Kesaling bergantung tugas sebagai penyederhana*. Tesis Doktor Falsafah USM yang tidak diterbitkan.
- Jain,R.K., & Triandis, H.C. (1990). *Management of research & development Organization., Managing the unmanageable* . New York: John Wiley and Son,Inc.
- James, H.S. (2002). When is a bribe a bribe? Teaching a workable definition of bribery. *Teaching Business Ethics*. 6(2), 199-217.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga. (2000). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kanfer, R. dan Ackerman, P. L. (1989). Motivation and cognitive-abilities – An integrative aptitude treatment interaction approach to skill acquisition. *Journal of Applied Psychology*, 74, 657-690.
- Leedy, P., & Ormrod, J. (2005). *Practical research: Planning and design (8th Ed.)*.Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Majalah Dwi Tahunan 2006-2007. Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwat Pengguna.
- McClelland, D.C. (1985). *Human Motivation*. Illinois: Scott, Foresman & Co.
- Mercer, W. M. (1995). *Competencies, performance and pay*. William M. Mercer, Inc.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Neuberger, B. & Christoffel, T. (1986). *The legal basis of public health*. The Centers for Disease Control and Prevention, The Associations of Schools of Public Health.
- Patton, M. (2002). *Qualitative evaluation and research methods (3rd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Rosen, E. D. (1993). *Improving public sector productivity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Sallehudin, M. K. (2008). *Persepsi terhadap gaya kepimpinan dan hubungannya dengan motivasi pekerja*. (Kertas Projek Sarjana Yang Tidak Diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.

- Salmiah binti Mohd Amin. (2004). *Hubungan Antara Kompetensi Pekerja Dan Prestasi Pekerja di kalangan kakitangan agensi kerajaan elektronik*. Tesis Doktor Falsafah UUM yang tidak diterbitkan.
- Sarji, A. (1993). *The changing civil service: Malaysia's competitive edge*. Petaling Jaya: Pelanduk Publications.
- Schoonover Associates, Inc. (2001). Competency-based human resources applications Survey.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (4th Ed.)*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sh. Ezat Alkaff & Syed Mohamed Aljunid (2004). *Faktor mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan undang-undang kesihatan awam*. Jabatan Kesihatan Masyarakat, Jilid 10, pp 37-45.
- Stafford, M. R., Stafford, T. F. & Wells, B. P. (1998). Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process. *Journal of Services Marketing*, Vol. 12, pp 426-440.
- Subramaniam, I. D. (1999). *Predictors of job performance in Japanese multinational company with Malaysia and their implications for human resource management*, 4th National Civil Service Conference. National Institute of Public Administration (INTAN) and Public Service Department Malaysia. (15-17 July).
- Sulaiman, A. (2007). *Persepsi gaya kepimpinan transformasi terhadap kepuasan kerja*. (Kertas Projek Sarjana Yang Tidak Diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N., (2002). Determinants of Customer-perceived Service Quality A Confirmatory Factor Analysis Approach. *Journal of Service Marketing*, 16,1, pp 9-34.
- Yin, R. (1993). *Applications of case study research (2nd Ed.)*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Zhou, J. dan George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44, 682-696.
- Zulkifli Hamzah.(1995). *Motivasi Pegawai Profesional Jabatan Kerja Raya: Satu Kajian Kes di Ibu Pejabat JKR Malaysia*. Tesis Sarjana Pentadbiran Awam. Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Laman sesawang

Kepentingan Harta Intelek dan Hak Cipta Dalam Bisnes. Majalah Niaga, 26 Julai 2011. Dipetik dari: <http://www.majalahniaga.com/kepentingan-harta-intelek-dan-hak-cipta-dalam-bisnes.html>

Laman sesawang Jabatan Perkhidmatan Awam. Dipetik dari: <http://www.jpa.gov.my>

Laman sesawang Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. Dipetik dari: <http://www.kpdnkk.gov.my>

Laman sesawang Perbadanan Harta Intelek Malaysia. Dipetik dari: <http://www.myipo.gov.my>